CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

Modificate prin Hotărârea Comitetului de Conducere din 11.11.2026, PV nr.142.2
în vigoare din data publicării, cu excepția unor puncte marcate pe text
care intră în vigoare în termen de două luni din data publicării

Andrii Glevatskyi,
Vicepreședinte a Comitetului de Conducere al Băncii

Digitally signed by Glevatskyi Andrii
Date: 2026.11.20 17:08:22 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

CUPRINS

Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE 3
1.1. Sfera de aplicare 3
1.2. Termeni utilizați 3
1.3. Contractarea serviciilor bancare 15
1.4. Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului 16
1.5. Cerințe de cunoaștere a Clientului 16
1.6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal 18
1.7. Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal. 19
1.8. Transmiterea datelor cu caracter personal 20
1.9. Categoriile de date cu caracter personal 20
1.10. Termenul de păstrare a datelor 21
1.11. Drepturile persoanelor vizate 21
1.12. Confidențialitatea și secretul bancar 21
1.13. Reguli aplicabile contractelor încheiate la distanță 22
1.14. Prevenirea fraudelor şi asigurarea securității 23
Capitolul II. SERVICII BANCARE 23
2.1. CONT CURENT ȘI SERVICII AFERENTE 23
2.1.1. Principii generale aferente conturilor curente 23
2.1.2. Deschiderea conturilor curente 24
2.1.3. Modificarea, închiderea conturilor curente 25
2.2. OPERAȚIUNI DE PLATĂ 26
2.3. PLĂȚI DIN NUMELE CLIENTULUI 27
2.4. PLĂȚI ÎN FAVOAREA CLIENTULUI 31
2.5. PLĂȚI PROGRAMATE 32
2.6. ALTE OPERAȚIUNI DE PLATĂ 33
2.7. DEPOZITE 36
2.8. CARDURI DE PLATĂ ȘI SERVICII AFERENTE 39
2.9. ACORDAREA CREDITELOR - PERSOANELOR FIZICE 51
2.10. SERVICIUL „SMS-NOTIFICĂRI” 51
2.11. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ 52
2.11.1. Principii generale 52
2.12. IPAD maibank 53

2.13. SERVICIUL „MAIBCHATBOT” 55
2.14. SERVICIUL P2P (Person to Person) 57
2.15. SERVICIUL MIA PLĂȚI INSTANT 57
2.16. SERVICIUL TRANSFER TO CARD (T2C) 58
2.17. SERVICIUL „me to me” 59
2.18. Serviciul „Visa ALIAS” 60
2.19. SERVICIUL DE IDENTIFICARE ȘI VERIFICARE A IDENTITĂȚII CLIENUTULUI PRIN INTERMEDIUL MIJLOACELOR ELECTRONICE (DIGITAL ONBOARDING) 60
2.20. SERVICIUL ACTUALIZAREA DATELOR DE IDENTIFICARE ȘI PERSONALE ALE CLIENTULUI PRIN INTERMEDIUL MIJLOACELOR ELECTRONICE 61
2.21. SERVICIUL DE PREMIUM BANKING ”MAIB ALTO” 61
2.22. SERVICIUL “CONT ESCROW (CONT FIDUCIAR DE SECHESTRU)” 62
Capitolul III. PROCURA ȘI REPREZENTAREA 62
Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR 64
4.1. Drepturile și obligațiile Clientului 64
4.2. Drepturile și obligațiile Băncii 67
Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI 71
Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE 72
Anexa nr.1 Condiții Livrare Card la adresă sau unitate poștală 78
Anexa nr. 2. Termeni și condiții specifice pentru atașarea în cadrul aplicațiilor de tip portofel electronic a cardurilor emise de maib 81

Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Sfera de aplicare

1.1.1. Prezentele Condiții Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC „MAIB" S.A. (în continuare „Condiții Generale") sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare și, împreună cu Cererile-Contract, semnate de către Client, constituie un document unic, cu valoare și forță juridică pentru ambele părți. Aplicarea separată a acestora nu se admite.

1.1.2. Prezentele Condiții Generale sunt destinate reglementării raporturilor juridice și financiare existente între Bancă și Client ce determină condițiile de utilizare a serviciilor prestate de Bancă, menționate în prezentele Condiții Generale.

1.1.3. Serviciile bancare adiționale, ce nu se regăsesc în prezentele Condiții Generale vor fi contractate în baza contractelor speciale, aferente serviciului bancar adițional.

1.1.4. Banca își rezervă dreptul să ofere Serviciile, indicate în Condițiile Generale, atât în mod separat, cât și grupate în pachete de Servicii.

1.1.5. Prezentele Condiții sunt unele generale pot fi completate cu reguli și condiții speciale, specifice serviciilor bancare, precum și cu toate formularele standardizate/cererile/contractele semnate de Client și Bancă.

1.1.6. Orice Client sau potențial Client poate să consulte Condițiile Generale în vigoare la oricare subunitate a Băncii sau pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

1.1.7. Condițiile Generale devin operante și obligatorii pentru Clienți din momentul semnării Cererii(ilor)-Contract/ Contractului(elor) și rămân valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a Cererii(ilor)-Contract/ Contractului(elor). Banca nu va stabili relații de afaceri cu o persoană fizică dacă aceasta nu acceptă Condițiile Generale.

1.1.8. Termenii utilizați în prezentele Condiții Generale, scrișI cu majusculă, vor avea sensul indicat în Condiții Generale, dacă alt sens nu a fost descris în textul Cererii(ilor)-Contract/Contractului(elor).

1.1.9. În cazul existenței a divergențelor/discrepanțelor între prevederile Condițiilor Generale și prevederile existente în Cererea(ilor)-Contract/Contractului(elor), vor prevala prevederile Cererii(ilor)-Contract/ Contractului(elor).

1.1.10. În partea nereglementată de prezentele Condiţii Generale, Banca va aplica şi respecta prevederile legislaţiei în vigoare.

1.1.11. Banca este înscrisă în Registrul băncilor persoane juridice din Republica Moldova, ținut de către Banca Națională a Moldovei, în calitate de autoritate care exercită atribuții de licențiere, reglementare și supraveghere prudențială a băncilor. Banca își desfășoară activitatea în baza licenței seria A MMII nr. 000892, eliberată/prelungită la 17.01.2024 pe un termen nedeterminat de către Banca Națională a Moldovei și este înregistrată în Registrul de Stat al persoanelor juridice la 21.05.2001 cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600003778.

1.1.12. Consumatorii pot sesiza Comisia Națională a Pieței Financiare, ca autoritate abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor de servicii financiare, apelând la telefonul consumatorului - 022 85 95 95 sau prin alte modalități puse la dispoziție de autoritate. Mai multe informații privind modalitatea de sesizare a Comisiei Naționale a Pieței Financiare, pot fi consultate pe pagina web a acesteia: www.cnpf.md.

1.2. Termeni utilizați

1.2.1. Termenii utilizați în cadrul prezentelor Condiții Generale și în toate documentele aferente acestora, vor fi înțeleși după cum urmează:

3D-Secure	Sistem antifraudă dezvoltat de sistemele internaționale de plăți VISA (logo-ul Verified by VISA), MasterCard (logo-ul MasterCard Secure Code) și American Express (logo-ul American Express SafeKey) prin care, la efectuarea unei achitări în mediul Internet, se solicită suplimentar, pe lângă datele cardului (numărul cardului, data până când este valabil cardul și CVV2) și o parolă (dinamică sau statică) pentru autentificarea deținătorului de card de către banca emitentă.
Act de identitate	Carte de identitate, carte de rezidență, carte de identitate provizorie, pașaport al RM cu autorizarea de emigrare, pașaport emis de alt stat, pașaport diplomatic, buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova, buletin de identitate provizoriu - care nu conține codul numeric (IDNP) din 13 cifre, buletin de identitate provizoriu - care conține codul numeric (IDNP) din 13 cifre, permis de ședere permanentă, permis de

	ședere provizorie, buletin de identitate al refugiatului, buletin de identitate al beneficiarului de protecție umanitară, buletin de identitate pentru apatrid, sau versiunile digitale ale actelor de identitate, generate prin intermediul aplicației guvernamentale EVO pe dispozitiv mobil.
Activ virtual	Reprezentare digitală a valorii care nu este emisă ori garantată de o bancă centrală sau de o autoritate publică, nu este în mod obligatoriu legată de o monedă instituită legal şi nu deţine statutul legal de monedă sau de bani, dar care poate fi tranzacționată în mod electronic, transferată sau utilizată în scopul efectuării de plăţi sau investiții. Activele virtuale nu includ reprezentările digitale ale monedelor fiduciare (fiat), ale valorilor mobiliare şi ale altor active financiare stabilite de legislaţia națională a Republicii Moldova.
Actualizarea datelor de identificare și personale ale Clientului prin intermediul mijloacelor electronice	Serviciu, integrat în IPAD (maibank), prin intermediul căruia are loc actualizarea datelor de identificare ale clientului, inclusiv cele personale și a Chestionarului 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.
Autentificare biometrică	Mod de Autentificare și identificare electronică constând în una din următoarele metode, setate de către Client în IPAD: • 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 biometrie - serviciu prin care clienții și non-clienții băncii care și-au exprimat consimțământul privind prelucrarea datelor biometrice, au posibilitatea de a se identifica în sistemele automatizate ale Băncii prin contrapunerea datelor biometrice captate – imaginea facială cu fotografia înregistrată la I.P. ”Agenția Servicii Publice” a Republicii Moldova.
Autentificare electronică	Proces de verificare a identității Clientului și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/primite prin intermediul instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță, printr-o metodă care asigură un nivel adecvat de siguranță privind identitatea utilizatorului și autenticitatea tranzacțiilor (ex. semnătură electronică, identificator și parolă, criptare, utilizarea parolelor de unică folosință (OTP), Autentificare biometrică etc.). *Parola OTP se exclude ca metodă de confirmare/autorizare a operațiunilor de plată și ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice în relația cu banca, conform Deciziei CCB nr. 29.1 din data 11.03.2026, în vigoare din 01.07.2026.*
Autorizare	Permisiunea 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.
Banca/Creditor	BC „MAIB” S.A. reprezentată de către sucursalele/agențiile sale.
Bancomat ATM	Terminal electronico - mecanic care permite utilizatorilor de servicii de plată să efectueze operațiuni de retragere a mijloacelor bănești în numerar din conturile de plăți, transferuri de mijloace bănești, depunerea mijloacelor bănești în conturi și informarea privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu/fără cardurile de plată, accesarea de către Client a serviciului de schimb valutar în numerar, precum și efectuarea altor operațiuni.
Beneficiar efectiv	Orice persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o activitate sau o tranzacție.
Biroul istoriei de credit (BIC)	Persoană juridică de drept privat, înregistrată în conformitate cu legislația în vigoare, care prestează, servicii de formare, prelucrare și păstrare a istoriilor de credit, precum și de prezentare a rapoartelor de credit, și servicii aferente. (ex: Biroul de credit S.R.L., INFODEBIT CREDIT REPORT S.R.L., Viascope SRL).
Blocarea cardului	Acțiunea de suspendare/stopare în sistemele informaționale gestionate de Bancă a accesului la contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare prin utilizarea cardului.
BNM	Banca Națională a Moldovei.
Card de plată (în continuare-card)	Suport (fizic sau virtual) de informaţie standardizat şi, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deţinătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său şi/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcţie de tipul cardului de plată are acces la distanţă la contul de plăţi la care este ataşat cardul în vederea efectuării operaţiunilor de plată.
Card instant	Card personificat, de plată emis în lei moldovenești și după caz în valută străină (EUR și USD), care este atașat la un Cont bancar. Acest Card se emite în mod programistic prealabil depunerii Cererii-contract de emitere a cardului de plată de către client. După completarea Cererii-contract de emitere a cardului de plată, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea Deținătorului în evidența internă a Băncii, Clientul devine Deținător al Cardului instant. *Noțiune modificată prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr. 131.4, în vigoare din 02.11.2026.*
Card digital	Instrument de plată electronic (alternativă digitală a cardului pe suport fizic), care poate fi utilizat în vederea efectuării operațiunilor de plată și asigură clienților acces rapid și comod la mijloacele bănești. Acest card se emite în baza solicitării Clientului doar în cadrul aplicației mobile Maibank (unde se vor reflecta datele caracteristice cardului)**.*** Setul de caracteristici ale cardului digital este similar celui cu suport fizic: nume și prenume deținător, număr cont, număr card, cod CVV, data expirării.

	***** *La decizia băncii, cardul poate fi emis și prin intermediul subdiviziunilor maib.*
Caz de default	Survenirea unuia sau mai multor cazuri sau circumstanțe, care determină aplicarea de către Bancă a unor sancțiuni față de Debitor.
Cerere/Cerere-Contract/ Cerere de prestare a serviciilor bancare/Contract	Solicitare în formă scrisă, inclusiv în format electronic, privind acordul de aderare și inițiere a relațiilor cu Banca, depusă de o persoană fizică la orice subunitate a Băncii sau înaintată în adresa Băncii prin intermediul IPAD prin care se solicită prestarea, modificarea sau încetarea prestării unor anumite servicii oferite de către Bancă.
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.
Comerciant/Agent Economic	Persoană juridică, întreprinzător individual sau persoană fizică care practică alt tip de activitate care, conform obligațiilor reciproce cu banca acceptantă de carduri, acceptă Cardurile ca mijloc de plată la comercializarea mărfurilor și/sau prestarea serviciilor.
Comision de acordare/ Comision unic	Sumă de bani în mărime fixă și/sau sub forma unui procent percepută din valoarea totală a Creditului acordat, achitată de către Debitor la data acordării primei sau fiecărei tranșe a creditului sau se include în suma Creditului. Valoarea acesteia se stabilește conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB" S.A. la serviciile prestate clienților retail", în vigoare la momentul semnării Contractului de Credit.
Comision de administrare lunar	Suma de bani în mărime fixă și/sau determinată, prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului. Valoarea comisionului, precum și modalitatea de calcul aplicată, se stabilesc conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB" S.A. la serviciile prestate clienților retail", în vigoare la data contractării unui produs de credit de la Bancă. Se încasează automat, din prima lună de utilizare a Creditului, la data rambursării ratelor lunare (se include în rate lunare).
Comision de examinare a dosarului de credit	Suma de bani în mărime fixă și/sau sub forma unui procent achitată de Debitor la momentul depunerii setului de documente necesare pentru examinarea dosarului de credit și a cărui mărime se stabilește conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB" S.A. la serviciile prestate clienților retail", în vigoare la momentul respectiv.
Comision de rambursare anticipată a creditului	Suma de bani determinată prin aplicarea unui anumit procent la suma Creditului, care a fost rambursată cu anticipație, urmând a fi plătită de Debitor la data depunerii cererii privind rambursarea anticipată (în cazul rambursării anticipate parțiale) sau la data efectuării rambursării respective (în cazul rambursării anticipate integrale a Creditului). Valoarea este stabilită conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB" S.A. la serviciile prestate clienților retail", în vigoare la momentul respectiv.
Comision pentru modificarea condițiilor contractuale	Suma de bani fixă, stabilită în „Registrul Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB" S.A. la serviciile prestate clienților retail", în vigoare la momentul respectiv, care se achită la data semnării acordurilor adiționale la Contractele de Credit și doar în cazurile în care se operează modificări la Contractele în cauză.

Comision pentru prelungirea termenului Creditului	Suma de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului, dar care nu poate fi mai mică decât Suma minimă, stabilită pentru acest comision. Valoarea comisionului, precum și modalitatea de calcul a lui se stabilește conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB" S.A. la serviciile prestate clienților retail" și care se achită la data efectuării prelungirii termenului pentru Credit.
Comision pentru renegocierea Datoriei la Credit	Suma de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului, dar care în orice caz nu poate fi mai mică decât suma minimă, stabilită pentru acest comision. Valoarea comisionului, precum și modalitatea de calcul a lui se stabilește conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB" S.A. la serviciile prestate clienților retail". Comisionul în cauză se achită la data semnării acordului adițional la Contractul de Credit, prin care se operează modificările negociate, aferente Datoriei la Credit.
Cod IBAN	Șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul curent al clientului Băncii.
Codul CVV2/ CVC2	(**CVV** – valoarea de verificare a cardului, **CVC** – codul de validare a cardului) coduri formate din 3 cifre personale atribuite de Bancă Clientului, pentru a fi utilizate în vederea identificării acestuia la efectuarea operațiunilor de achitare în Mediul Card Not Present (operațiuni fără prezența fizică a cardului) cu utilizarea datelor cardului.
Codul PIN/PIN	Număr personal de identificare a deținătorului de card de plată, format din 4 cifre atribuite de Bancă Clientului sau setat de către Client în mod independent prin aplicația Maibank sau la ATM-urile Băncii, pentru a fi utilizat în vederea identificării acestuia la efectuarea operațiunilor cu utilizarea cardului sau aplicațiilor de tip "portofel digital". Metoda de formare a codului PIN/PIN este stabilită de către Bancă.
Cont, Cont curent pentru operațiuni cu card, 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.
Cont Escrow/ cont Fiduciar de Sechestru	Cont bancar, deschis în scopul plasării şi păstrării unor sume de bani, transferate de Plătitor ca garanţie a utilizării sumelor de bani respective strict pentru destinaţia stabilită şi/sau ca asigurare a realizării condiţiilor convenite şi destinate Beneficiarului, care vor fi eliberate acestuia doar în cazul realizării condiţiilor prestabilite în Contractul de cont Escrow.
Cont inactiv	Cont curent bancar al Clientului care: a) are datorii aferente deservirii contului, acumulate pentru o perioadă mai mare de 6 luni consecutiv; b) nu a înregistrat operațiuni în cont pe o perioadă de minim 24 de luni consecutiv și soldul este mai mic sau egal cu comisionul ce va fi aplicat la închiderea contului; c) pentru conturile cu card de plată atașat, conturile care nu au înregistrate rulaje de cel puțin un an și toate cardurile emise la contul respectiv sunt expirate de cel puțin 6 luni sau acesta a fost dat spre închidere și toate cardurile sunt blocate definitiv.

Contract de Credit	Contract încheiat de către Creditor și Debitor (astfel cum ar putea fi completat, modificat sau reînnoit), precum și anexele aferente acestuia (dacă este cazul).
Contract la distanță/ contract încheiat prin utilizarea mijloacelor electronice	Contract încheiat între Bancă și Client, de prestare a serviciilor bancare la distanță, și care presupune utilizarea exclusivă a unuia sau mai multor mijloace electronice (inclusiv Cod OTP sau autentificare biometrică) pentru încheierea acestuia. Prin contract încheiat la distanță se înțeleg și Condițiile Generale Bancare, împreună cu Tarifele și Comisioanele Băncii în vigoare, precum și toate informările/acordurile/formularele/cererile semnate/agreate de Client și de Bancă, prin intermediul IPAD. *Parola OTP se exclude ca metodă de confirmare/autorizare a operațiunilor de plată și ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice în relația cu banca, conform Deciziei CCB nr. 29.1 din data 11.03.2026, în vigoare din 01.07.2026.*
Credit/Overdraft autorizat	Suma de bani pusă la dispoziția Debitorului/Clientului în baza Contractului de credit, care va putea fi utilizată prin una sau mai multe retrageri în numerar sau prin achitarea la Comercianți cu Cardul Instant (în cazul acordării creditului la Card Instant) sau alte tipuri de carduri și care urmează a fi rambursată de Debitor/Client până la termenul-limită de rambursare a Creditului.
Curs valutar	Reprezintă prețul comercial sau rata de schimb comercială a unei valute străine în raport cu moneda națională stabilit(ă) de Bancă pentru o anumită zi bancară sau pentru anumite tipuri de operațiuni bancare, care este furnizat de Bancă sau provine din surse publice.
Cut-off time	Reprezintă ora limită stabilită de Bancă până la care se vor primi ordinele de plată în vederea procesării tranzacțiilor sau transmiterea unei solicitări, sau depunerea unor documente privind îndeplinirea unor condiții pentru ca procesarea acesteia/acestora să se efectueze în aceeași zi curentă bancară.
Data Limită	Data la care încetează dreptul Debitorului de a mai efectua Trageri din Credit.
Data rambursării Creditului /Data rambursării	Data la care Debitorul este obligat să efectueze ultima Plată obligatorie.
Date cu caracter personal	Orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă (persoană vizată). Persoana fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special, prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul ori mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.
Date pentru identificarea la distanță	Numele, prenumele, tipul cardului, cuvântul-parolă, data nașterii, adresa, numărul de telefon, ultimele operațiuni efectuate prin intermediul cardului, cât și alte date indicate în Cerere(ile)-Contract, datele biometrice colectate prin intermediul IPAD și alte date de identificare.

Datele cardului	Set de date utilizate pentru efectuarea tranzacțiilor fără prezența fizică a cardului. Datele cardului includ: numărul cardului (16-19 cifre), termenul de valabilitate și/sau codul CVV2/CVC2.
Datorie la Credit	Soldul Creditului, care urmează a fi rambursat de către Debitor.
Datorie restantă	Datorie la Credit/ Dobândă / Penalități/ comisioane neachitate în termen.
Debitor	Persoană fizică, care în baza Contractului de Credit a obținut de la Bancă o sumă de bani (Credit) și care se obligă să o restituie, inclusiv dobânzile și alte plăți aferente.
Deblocarea cardului	Acțiunea de restabilire a accesului la contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată prin utilizarea cardului.
Depozit	Suma de bani primită de la Client (deponent) sau de la un terț în folosul deponentului, înscrisă la soldul contului de depozit deschis pe numele deponentului, pe care Banca se obligă să o restituie deponentului după un anumit termen (depozit la termen) sau la cerere (depozit la vedere), cu sau fără dobândă ori cu orice alt beneficiu, fie în condițiile convenite în comun de către deponent sau de persoana împuternicită a acestuia și de Bancă.
Depunător	Persoana fizică Client al Băncii care depune numerar în contul propriu sau, persoana fizică-reprezentant al Clientului, împuternicită de acesta, care depune numerar în Contul bancar al acestuia sau al altei persoane.
Descoperire de cont neautorizată	Rezultatul efectuării operațiunilor, valoarea totală a cărora depășește soldul disponibil din Contul de card al Clientului (Overdraft neautorizat).
Deținător	Clientul care este titularul unui card destinat persoanelor fizice, emis de bancă pe numele său, în baza unei cereri.
Deținător desemnat	Persoană fizică pe numele căreia Deținătorul a solicitat emiterea unui Card suplimentar, recunoscută și acceptată de către Deținător ca având acces la unele sau la toate drepturile sale.
Digital Onboarding	Funcțional tehnic, integrat în IPAD (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 inițierii relației de afaceri cu Banca prin mijloace electronice, inclusiv prin utilizarea metodelor de identificare biometrică.
Dobândă la credit	Suma de bani determinată în urma aplicării ratei dobânzii la Datoria la Credit, urmând a fi plătită periodic de Debitor, conform prevederilor Contractului de credit până la rambursarea integrală a Creditului.
Dobânda de întârziere	Sancțiune pecuniară aplicată de Bancă Clientului în cazul neonorării de către Client a obligațiilor asumate de rambursare a Creditului, în termenele și sumele stabilite. Datoria la Credit se va considera restantă și la această sumă se va calcula, începând cu prima zi a restanței și până în ziua achitării complete a ei, o dobândă de întârziere în conformitate cu tarifele Băncii.
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. *Parola OTP se exclude ca metodă de confirmare/autorizare a operațiunilor de plată și ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice în relația cu banca, conform Deciziei CCB nr. 29.1 din data 11.03.2026, în vigoare din 01.07.2026.*
Document de decontare electronic	Document electronic în forma ordinului de plată, a cererii de schimb valutar, a notei de plată sau a altui document, întocmit în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare.
Document justificativ	Certificat, factură, contract, confirmare, extras din cont (document de plată) care confirmă retragerea mijloacelor bănești din contul titularului inclusiv deținut într-o altă bancă pentru o perioadă precedentă care nu depășește 3 luni, alte documente, care să demonstrează caracterul legal al unor tranzacții sau operațiuni efectuate de clienți.
Eliberare numerar	Eliberarea de către Bancă, Clientului, a unei sume de bani în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și actelor normative interne ale Băncii.
Extras de cont	Document ce include lista operațiunilor efectuate în cont, inclusiv prin intermediul cardului pentru o lună calendaristică, începând cu prima zi a lunii.
FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)	Actul SUA privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine, aplicabil Băncii conform Acordului inter-guvernamental de tip 2 de cooperare dintre Guvernul SUA și Guvernul Republicii Moldova pentru facilitarea implementării prevederilor acestui Act și Legii nr.241 din 29.12.2015.
Garant Terț	Persoană fizică/juridică, alta decât Debitorul, care constituie Garanție (garant ipotecar, garant gajist, fidejusor etc.).
Garanție	Orice instrument legal prin care se asigură executarea obligațiilor asumate de Debitor prin Contractul de Credit (ipotecă, gaj, fidejusiune, garanție financiară etc.).
Graficul plăților	Grafic de rambursare a Creditului.
Instrument de plată	Dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) şi/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcţionale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată şi prestatorul de servicii de plată şi folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniţia un ordin de plată.

Instrument de plată electronic cu acces la distanţă (în continuare IPAD)	Set de proceduri, care se bazează pe o soluţie informatică și/sau echipament de tipul: internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare şi al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și iniţierea de operaţiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune. Maib pune la dispoziția clienților/ clienților potențiali următoarele instrumente electronice de plată cu acces la distanță: • mobile-banking (maibank) – sistem prin intermediul căruia tranzacțiile/ instrucțiunile de plată sunt transmise şi/sau confirmate de utilizator către bancă prin intermediul unei aplicații mobile instalate pe dispozitiv mobil;
Limite aplicate la operațiunile cu carduri	Valoare și număr maxim de tranzacții care pot fi efectuate cu cardul de plată stabilite asupra anumitor tipuri de tranzacții efectuate cu cardul de plată din considerente de securitate sau în conformitate cu cerințele legale. Unele limite pot fi modificate la solicitarea în scris, în format electronic, în maibank sau prin apel telefonic de către Deținătorul contului de card, după identificarea acestuia și în corespundere cu limitele stabilite de Banca Națională a Moldovei (cu excepția limitelor stabilite pentru Clienții care au iniţiat relația de afaceri cu banca prin intermediul mijloacelor electronice și nu au actualizat Chestionarul pentru Clientul persoană fizică la sucursală). Informații privind limitele aplicate de Bancă pot fi consultate în documentul Limite tranzacționale aplicate cardurilor de plată pentru persoane fizice publicat pe pagina web a Băncii. *Noțiune modificată prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr. 131.4, în vigoare din 02.11.2026.*
Limită la credit aprobată/ Limită la credit/ Limită	Suma Creditului aprobat, acordată pe Cont Clientului/Debitorului, care în nici un caz nu poate fi mai mare decât Limita maximă stabilită la produs.
Limită maximă stabilită la produs/ Limită pe produs	Sumă maximă a Creditului care poate fi acordată Clientului/Debitorului conform Contractului. Suma dată este stabilită de către Bancă/Creditor în mărime egală pentru toți Clienții/Debitorii și este adusă la cunoștința Clientului/Debitorului prin intermediul paginii web a Băncii/Creditorului www.maib.md.
Marja Băncii	Cuantumul procentual care se aplică de către Bancă, suplimentar la Indicele de referință și care constituie parte componentă a Dobânzii (flotante).
Membri de familie ai Persoanei Expuse Politic	Membrii de familie ai persoanei expuse politic: soțul/soția unei persoane expuse politic sau o persoană aflată în relații asemănătoare acelora dintre soți cu persoana expusă politic, copiii și soții/soțiile lor sau cu care copiii se află in relații asemănătoare acelora dintre soți, părinții și frații/surorile unei persoane expuse politic.
Mijloc electronic	computer și/sau alte echipamente tehnice și rețele de telecomunicații, destinate pentru prelucrarea, stocarea și schimbul de informații în formă electronică între Bancă și Client, utilizate pentru identificarea și autentificarea electronică precum și pentru încheierea actelor juridice în relația cu Banca.

Parola de unică folosință **(în continuare ”parolă OTP”)**	Cod alfanumeric, generat de Sistemul Băncii în mod aleatoriu, transmis utilizatorului Sistemului (Clientului/ Deținătorului de card) prin intermediul unui mesaj la e-mail sau a unui mesaj SMS la nr. de telefon înregistrat în baza de date a Băncii, sau transmis direct în aplicația maibank, care este utilizat în calitate de cod de autentificare/ confirmare la efectuarea unor operațiuni de plată sau Tranzacții electronice (efectuare tranzacție online, deschidere cont, etc.) sau ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice, după caz. *Parola OTP se exclude ca metodă de confirmare/autorizare a operațiunilor de plată și ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice în relația cu banca, conform Deciziei CCB nr. 29.1 din data 11.03.2026, în vigoare din 01.07.2026.*
Passkey	Metodă de autentificare avansată utilizată în cadrul aplicației maibank în calitate de instrument de autentificare și autorizare a tranzacțiilor inițiate de Utilizator, inclusiv de încheiere a actelor juridice în relația cu Banca. Aceasta se bazează pe utilizarea cheilor criptografice, înlocuind metodele tradiționale de autentificare (precum parola sau OTP), și asigură un nivel ridicat de siguranță prin utilizarea unui set de chei criptografice – o cheie publică stocată pe serverul Băncii și o cheie privată stocată pe dispozitivul utilizatorului.
Penalitate	Sumă de bani determinată, prin aplicarea unui anumit procent la Datoria restantă, care este stabilită cu titlu de sancțiune în sarcina Debitorului pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a oricărei obligații asumate prin Contractul de credit sau alte obligațiuni contractuale aferente.
Perioada de grație	Un anumit interval de timp pe parcursul căruia Clientul nu efectuează anumite rambursări ale plăților aferente creditului și/sau dobânzii.
Perioada de valabilitate a Limitei la credit/ Perioadă activă	Un anumit interval de timp, în cadrul căruia Clientul/Debitorul poate dispune integral de Limita la credit cu posibilitatea utilizării repetate a mijloacelor creditare, în cazul rambursării acestora de către Debitor.
Perioada pasivă a Creditului/Perioadă pasivă	Un anumit interval de timp, în cadrul căruia Clientul/Debitorul nu poate dispune de Limita la credit, ci are exclusiv dreptul și posibilitatea să efectueze achitări aferente Datoriei la Credit.
Perioada de Valorificare a Creditului	Un anumit interval de timp, de la data semnării Contractului de Credit și până la Data Limită.
Persoane Expuse Politic	Persoane fizice care exercită sau care au exercitat pe parcursul ultimelor 12 luni funcții publice importante, după cum urmează: șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat; membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative similare; membri ai organelor de conducere ale partidelor politice; membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu fac obiectul altor căi de atac decât în circumstanțe excepționale; membri ai curților de conturi sau ai consiliilor băncilor centrale; ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate; membri ai organelor de administrare, de conducere sau de supraveghere ale întreprinderilor publice; directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membri cu funcții echivalente în cadrul unei organizații internaționale.
Persoane cunoscute ca fiind asociați apropiați, atât din	a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii efectivi, împreună cu o persoană expusă politic, ai unei persoane juridice sau ai unei construcții

punct de vedere profesional, cât și social, ai persoanelor expuse politic	juridice ori ca având orice altă relație strânsă de afaceri cu o astfel de persoană; b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari efectivi ai unei entități juridice sau ai unei construcții juridice cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al unei persoane expuse politic;
Persoana împuternicită	Persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de cont prin act juridic (procură, contract de mandat autentificat notarial, etc.) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea și/sau gestionarea contului în numele titularului de cont.
Persoană Sancționată	Oricare persoană fizică sau juridică subiecți ai Sancțiunilor adoptate de către Uniunea Europeană (UE) și/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) și/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezorerie al SUA (OFAC) și/sau Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare al Marii Britanie (OFSI, HM Treasury) și/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.
Plată lunară	Plăți lunare stabilite conform Graficului de rambursare a Creditului.
Plată obligatorie	Plată aferentă Plății lunare, inclusiv Dobânzi/comisioane (dacă există) calculate la aceasta.
Portmoneu electronic (Portmoneu)	Instrument electronic prin intermediul căruia sunt efectuate tranzacțiile „fără contact” efectuate prin intermediul unui dispozitiv încorporat cu tehnologia Near Field Communication (NFC - comunicare realizată prin unde radio), inclusiv Apple Pay, Google Pay, etc.. Portmoneul este instalat pe smart-phone-ul Clientului și conectat la contul bancar al Clientului. Cu ajutorul acestui instrument pot fi efectuate plăți online, plăți fizice la POS terminal, precum și alte tranzacții.
POS terminal	(Point of Service) terminal sau punct de servicii – terminal electronic de plată, care permite, în urma interacțiunii cu cardul sau cu datele aferente cardului, efectuarea procedurilor de autorizare și de eliberare a bonurilor de plată pentru operațiunile cu cardul.
Prelucrarea datelor cu caracter personal	Orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminare sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.
Program de lucru	Interval de timp, în care Banca procesează documentele și efectuează operațiuni în conformitate cu regulile sistemului operațional bancar.
Rată restantă	Plata obligatorie, neachitată în termenul stabilit conform Graficului de rambursare a Creditului.
Sancțiune	Orice sancțiuni economice sau financiare, embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate în privința bunurilor, persoanelor, grupurilor și entităților de către Uniunea Europeană (UE) și/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) și/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezorerie al SUA (OFAC) și/sau Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare al Marii Britanie (OFSI, HM Treasury) și/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.

Scadența	Data la care, în conformitate cu condițiile Contractului de Credit, Debitorul este obligat de a efectua o anumită plată în favoarea Creditorului.
Secretul bancar	Include conform art.96 alin.(1) al Legii nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor, toate faptele, datele, informațiile aflate la dispoziția Băncii, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților băncii ori informațiile referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute Băncii. Furnizarea informației ce constituie secret bancar se efectuează în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.
Semnătură digitală	Date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care servesc ca metodă de autentificare în IPAD.
Semnătură electronică	Date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care servesc ca metodă de autentificare și asigură autenticitatea Tranzacțiilor electronice și altor acte juridice, după caz.
SEPA	Single Euro Payments Area / Zona Unică de Plăți în Euro este un sistem european care permite efectuarea plăților în euro între țările membre la aceleași condiții ca plățile naționale, eliminând barierele dintre tranzacțiile interne și cele transfrontaliere.
Serviciu/Serviciu bancar	Toate serviciile bancare reglementate prin prezentele Condiții Generale și Cereri-Contracte, care includ, dar nu se limitează la: deschiderea și gestionarea Conturilor bancare, plățile și transferurile în monedă națională și în valute străine, operațiunile cu numerarul, emiterea/reemiterea cardurilor bancare, operațiunile cu cardurile bancare, facilitățile de overdraft (descoperit de cont) oferite de Bancă la Conturile curente și alte servicii bancare, existente și viitoare.
Serviciul maib biometrie	Serviciu prin care clienții și non-clienți ai băncii, în urma acceptului preventiv privind prelucrarea datelor cu caracter personal, au posibilitatea de a se identifica in sisteme automatizate ale băncii, in baza verificării automatizate de corespundere a datelor biometrice livrate cu cele înregistrate la ASP a Republicii Moldova și care poate fi utilizat în cadrul aplicației maibank în calitate de instrument de autentificare și autorizare pentru confirmarea Tranzacțiilor inițiate de Utilizator;
Soldul Creditului	Suma rămasă, la un moment dat, de rambursat din Credit.
Sold disponibil	Diferența pozitivă dintre mijloacele bănești în contul curent, inclusiv contul de card al Clientului și sumele blocate în acest cont.
Solicitant	Persoana care solicită anumite servicii bancare.
Tarifele și comisioanele Băncii/Tarife	Tarifele și Comisioanele care se aplică conform „Registrului Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”, „Registrului Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. pentru carduri”, documente oficiale ale Băncii care pot fi consultate la ghișeele și/sau pe pagina web a Băncii.
Tehnologie „contactless”	Tehnologie care permite efectuarea plăților în mod rapid, prin simpla apropiere a cardului sau a dispozitivului în care este înregistrat cardul, de

	un terminal care, conform caracteristicilor tehnice, permite efectuarea unei astfel de tranzacții, cu sau fără introducerea codului PIN.
Termenul creditului	Un anumit interval de timp, în cadrul căruia Debitorul trebuie să ramburseze Creditul.
Terminal „Self - service" (în continuare Terminal/ Terminal de plăți)	Dispozitiv automatizat al Băncii, care funcționează în regim autonom, utilizat pentru a oferi clienților un șir de funcționalități precum: depunerea numerarului pentru suplinirea conturilor bancare deschise la Bancă, achitarea plăților în favoarea furnizorilor locali de servicii/bunuri cu sau fără utilizarea unui card de plată.
Tranzacție electronică	Operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) prin intermediul IPAD și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia.
Titular de cont	Persoană fizică rezidentă sau nerezidentă, pe numele căreia a fost deschis cont bancar.
Zi Operațională Bancară	Orice zi în care Banca este deschisă pentru activitatea de afaceri cu publicul în conformitate cu reglementările aplicabile ori conform unor dispoziții ale autorităților competente din Republica Moldova.

1.3. Contractarea serviciilor bancare

1.3.1. Banca poate presta servicii bancare în baza: prezentelor Condiții Generale, Cererii(ilor)-Contract, a informației prezentate de Client în conformitate cu cerințele Băncii și a legislației în vigoare.

1.3.2. Clientul este în drept să contracteze Servicii doar în cazul deținerii unui act de identitate valabil, emis de organele competente.

1.3.3. Contractarea Serviciilor poate fi efectuată prin depunerea de către Client a Cererii/Cererii-Contract corespunzătoare Serviciului solicitat prin una din următoarele modalități:

1.3.3.1. în cadrul subunităților Băncii, prin completarea/semnarea pe suport de hârtie a Cererii/ Cererii-Contract, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii Clientului; sau

1.3.3.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcționalități, prin una din următoarele modalități:

1.3.3.2.1. prin completarea și depunerea, prin mijloace electronice a Cererii/Cererii-Contract prin intermediul paginii web a Băncii (www.maib.md);

1.3.3.2.2. prin completarea și semnarea, prin mijloace electronice a Cererii/Cererii-Contract prin intermediul IPAD;

1.3.3.2.3. prin completarea și încheierea Cererii/Cererii-Contract prin intermediul altor mijloace electronice, acceptate de către Bancă, modalitatea de utilizare a cărora este prevăzută în prezentele Condiții Generale;

1.3.4. Părțile au convenit, că Clientul va putea dispune de una sau mai multe modalități de depunere a Cererii/Cererii-Contract conform prevederilor pct. 1.3.3.2. din prezentele Condiții Generale, doar în cazul în care acestea vor fi puse la dispoziție de către Bancă și reglementate în Condițiile Generale.

1.3.5. Clientul poate renunța la utilizarea unor Servicii contractate, prin depunerea unei Cereri de refuz/anulare corespunzătoare Serviciului respectiv. Modalitățile de depunere a Cererii de refuz/anulare sunt similare celor de depunere a Cererii/Cererii-Contract, indicate în pct. 1.3.3. din prezentele Condiții Generale.

1.3.6. În cazul în care Clientul refuză utilizarea pachetului de Servicii sau cel puțin a unui Serviciu din pachet în baza Cererii de refuz/anulare corespunzătoare Serviciului respectiv, celelalte Servicii din pachet vor fi trecute la condiții standard și prestate conform tarifelor Băncii în vigoare, aplicabile fiecărui Serviciu în parte, dacă altceva nu s-a convenit cu Clientul.

1.3.7. La prima adresare a Clientului, cu scop de inițiere a relațiilor, atât la subunitățile Băncii cu prezența fizică, cât și prin intermediul mijloacelor electronice, Banca va solicita, iar Clientul este obligat să prezinte actele și documentele necesare, în scopul respectării cerințelor legale de cunoaștere şi aplicării măsurilor de precauţie privind Clienții, ca urmare a solicitării serviciilor bancare de către acesta.

1.3.8. La inițierea relației de afaceri la subunitățile Băncii, Clientul va semna Cererea pe suport de hârtie, în cadrul subunității Băncii. Semnătura Clientului aplicată olograf pe documentele bancare, trebuie să fie în deplină concordanță cu specimenul din actele de identitate ale acestuia.

1.3.9. Clientul poate solicita inițierea relația de afaceri cu Banca și contractarea serviciilor bancare la distanță, prin intermediul aplicației mobile maibank, procesul de identificare la distanță fiind descris în Condițiile de utilizare a aplicației maibank, disponibile pe pagina web a Băncii.

1.3.10. Pentru serviciile electronice, utilizate prin intermediul IPAD sau alte modalități puse la dispoziția Clientului de către Bancă, consimțământul Clientului pentru accesarea acestora și executarea tranzacțiilor va fi exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicație electronică, digitală sau informatică. În astfel de cazuri, Banca va identifica Clientul prin intermediul semnăturii electronice calificate, parolei OTP, autentificării biometrice sau a codului PIN al cardului de plată deținut de către Client.

1.4. Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului

1.4.1. Banca nu va deschide conturi, nu va stabili relații de afaceri, nu va efectua tranzacții cu Clientul în cazul în care nu este posibilă aplicarea măsurilor standard de precauție privind Clientul, conform legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

1.4.2. Banca nu va iniția relații de afaceri, inclusiv deschiderea conturilor bancare, precum și acceptarea și/sau derularea oricăror fonduri ale Clientului asupra căruia au fost aplicate Sancțiuni, interdicții sau alte restricții de către organizațiile internaționale și/sau de autoritățile altor state, inclusiv în contextul legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

1.4.3. Banca nu va accepta și/sau efectua tranzacții ale Clientului în cazul în care beneficiarul tranzacțiilor în cauză va fi o persoană fizică/juridică, asupra căreia au fost aplicate Sancțiuni, interdicții sau alte restricții de către organizațiile internaționale sau alte țări, inclusiv în contextul legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

1.4.4. Banca nu va presta Clientului servicii și nu va oferi Clientului produse în cazul în care :

1.4.4.1. Clientul refuză furnizarea datelor de identificare conform prevederilor legale, sau există suspiciuni pertinente că acestea nu sunt veridice sau documentele prezentate de către Client par a fi false;

1.4.4.2. Clientul a fost implicat în tranzacții frauduloase sau activitățile și tranzacțiile acestuia impun un risc sporit de spălare a banilor și finanțare a terorismului;

1.4.4.3. Clientul este cunoscut din surse disponibile publice că împotriva lui au fost pronunțate sentințe de condamnare pentru săvârșirea infracțiunilor de spălare de bani și finanțare a terorismului.

1.4.5. În cazul în care, Clientul refuză să prezinte documente justificative sau, după caz, să perfecteze Declarația privind sursa fondurilor, tranzacția nu va fi executată de către Bancă, iar salariatul băncii este în drept să nu explice Clientului motivul refuzului.

1.4.6. În cazul în care Banca constată încadrarea acțiunilor Clientului în acțiuni ilegale privind spălarea banilor și finanțarea terorismului, aceasta va fi în drept să înceteze și să întrerupă toate relațiile cu Clientul, inițiind procedura de rezoluțiune a Cererilor-Contracte conform celor prevăzute de prezentele Condiții Generale.

1.4.7. Banca nu va admite deschiderea de conturi anonime, sau de conturi pe nume fictive, deschiderea casetelor de siguranță anonime, nu va emite şi nu va accepta plăți efectuate prin utilizarea de carduri preplătite anonime.

1.4.8. Banca nu va deschide și nu va ține conturile clienților nerezidenți în scopul efectuării tranzacțiilor în/din adresa prestatorilor de servicii privind activele virtuale din alte state.

1.4.9. Banca nu va efectua tranzacții ocazionale în/din adresa prestatorilor de servicii privind activele virtuale din alte state.

1.5. Cerințe de cunoaștere a Clientului

1.5.1. Banca va iniția și va menține relații de afaceri cu Clientul în deplină concordanță cu legislația în vigoare și cu cele mai înalte standarde în domeniu, aferente identificării şi verificării identităţii clienţilor şi a beneficiarilor efectivi ai acestora, monitorizării tranzacțiilor, relațiilor de corespondență bancară, abordării bazate pe risc în procesul de gestiune a riscurilor de spălare a banilor și respectării măsurilor restrictive și a Sancțiunilor financiare internaționale.

1.5.2. Clientul acceptă în mod expres ca până la stabilirea relațiilor de afaceri dar și pe tot parcursul relațiilor de afaceri, Banca este în drept, în temeiul măsurilor de precauţie pe care urmează să le aplice conform legislaţiei, să verifice identitatea sa și a beneficiarului efectiv, care presupune identificarea și verificarea identității acestuia (inclusiv a persoanelor împuternicite), utilizând documentele, datele şi informaţiile relevante obţinute din surse sigure și independente.

1.5.3. În cazul în care Clientul nu va furniza toate informațiile și documentele solicitate de către Bancă și/sau atunci când nu este posibilă conformarea la cerințele legislației aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și/sau la cerințele FATCA, inclusiv la măsurile de precauție privind clienții, Banca, fără preavizarea Clientului și fără a explica motivele deciziei sale, va putea, după caz:

a) refuza inițierea relației de afaceri cu Clientul;
b) refuza deschiderea Contului sau acordarea altor Servicii bancare;
c) refuza sau suspenda efectuarea Operațiunilor de Plată; și/sau
d) înceta orice relație de afaceri existentă cu clientul.

1.5.4. Identitatea Clienților - persoane fizice, inclusiv a beneficiarilor efectivi, se stabilește obligatoriu la inițierea relațiilor de afaceri cu aceștia, inclusiv la deschiderea conturilor și/sau oferirea oricărui serviciu bancar.

1.5.5. Identificarea clienților - persoane fizice, inclusiv a persoanelor împuternicite și a beneficiarului efectiv presupune, pe de o parte, stabilirea și verificarea identității clientului în baza actelor de identitate emise de autoritățile competente din care reiese numele, prenumele, patronimicul (dacă există), IDNP-ul (cod numeric personal), iar pe de altă parte, înregistrarea în sistemul informațional intern bancar a acestor date. În situația clienților care sunt minori, identificați în baza certificatului de naștere sau a buletinului de identitate, după caz, și a actului de identitate a unuia din părinți, Banca verifică dacă Clientul Băncii este reprezentat de persoana care acționează în calitate de împuternicit, curator, tutore sau în altă calitate și, în modul corespunzător obține și verifică adițional informațiile și documentele corespunzătoare cu privire la identitatea reprezentantului, precum și după caz, cele referitoare la natura și limitele împuternicirii, precum și verifică scopul și natura relației de afaceri și dispunerea de surse de venit.

1.5.6. Stabilirea și verificarea identității Clientului se face la prezentarea acestuia la orice subunitate a Băncii sau prin intermediul mijloacelor electronice (aplicației maibank), în baza unui act de identitate valabil, emis de o autoritate oficială. Actele de identitate trebuie să fie în stare bună, fără ștersături, modificări, rupturi, deteriorări, etc. În cazul inițierii relației de afaceri cu banca la distanța prin aplicația maibank stabilirea și verificarea identității Clientului se face prin aplicarea serviciului maib biometrie și în baza verificării automatizate de corespundere a datelor biometrice livrate cu cele înregistrate la ASP a Republicii Moldova.

1.5.7. Banca va aplica de asemenea măsuri de precauţie privind Clientul, în cazul în care vor exista suspiciuni de spălare de bani sau finanțare a terorismului, indiferent de natura tranzacțiilor sau dacă există îndoieli privind veridicitatea, suficienţa şi precizia informațiilor de identificare deținute deja despre Client, precum și la efectuarea tranzacțiilor ocazionale semnificative, indiferent de faptul dacă tranzacția se efectuează printr-o singură operațiune sau prin mai multe operațiuni care au legătură între ele.

1.5.8. Dacă Clientul este reprezentat în relația cu Banca de către reprezentantul autorizat al Clientului, care acționează ca împuternicit prin procură, curator, tutore sau în orice altă calitate, salariatul băncii obține și verifică informațiile și documentele corespunzătoare cu privire la identitatea reprezentantului autorizat al Clientului, și cele referitoare la natura și limitele împuternicirii în baza procurii prezentate în original, verifică copia actului de identitate al titularului de cont, autentificată notarial (solicitată doar la inițierea relației de afaceri) și completează două Chestionare pentru client - Persoană fizică cu datele titularului de cont și, similar, pentru reprezentantul autorizat al Clientului cu datele acestuia.

1.5.9. La stabilirea relației de afacere cu identificarea Clientului persoană fizică, elementele verificate/înregistrate cuprind:

1.5.9.1. numele și prenumele confirmat printr-un act de identitate;
1.5.9.2. data și locul nașterii;
1.5.9.3. cetățenia și datele actului de identitate: IDNP, seria și numărul, data eliberării, codul organului care l-a eliberat (dacă există) sau alte date dintr-un act de identitate ce conține fotografia titularului;
1.5.9.4. adresa de domiciliu și, dacă este cazul, reședința, adresa de serviciu, codul poştal;
1.5.9.5. ocupația, funcția publică deținută;
1.5.9.6. sursa fondurilor/veniturilor;
1.5.9.7. scopul preconizat de utilizare a contului (numărul și volumul tranzacțiilor, tipul tranzacțiilor, scopul și frecvența tranzacțiilor preconizate, destinaţia plăţilor, precum şi potenţiala durată a relaţiei de afaceri);
1.5.9.8. serviciul sau produsul bancar solicitat (credite, depozite, tranzacții de schimb valutar etc);
1.5.9.9. numele beneficiarului efectiv;
1.5.9.10. indicii de relevanță FATCA.

1.5.10. La identificarea Clienților, persoane fizice, banca este în drept să solicite suplimentar următoarele informații:

1.5.10.1. oricare alt nume utilizat (nume marital, nume deținut anterior sau porecla);
1.5.10.2. adresa de serviciu, codul poștal, adresa de e-mail, numărul telefonului mobil;
1.5.10.3. statutul de rezident/nerezident;
1.5.10.4. genul (sexul);
1.5.10.5. numele angajatorului, dacă există;
1.5.10.6. sursa averii Clientului;
1.5.10.7. sursa mijloacelor bănești care tranzitează conturile bancare și destinația acestora.

1.5.11. La prestarea serviciilor bancare, în cazul în care consimțământul Clientului pentru executarea tranzacției este exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicație electronică și/sau mijloace electronice, Banca va identifica Clientul prin intermediul semnăturii digitale, semnăturii electronice parolei OTP, autentificării biometrice, passkey sau a codului PIN al deținătorului cardului de plată. În cazul reglementat de prezentul punct, consimțământul se prezumă a fi exprimat necondiționat de către Client, îndreptat spre crearea/modificarea/încetarea efectelor juridice specifice fiecărei tranzacții sau act juridic.

1.5.12. În cazul expirării actului de identitate al Clientului, Banca își rezervă dreptul de a suspenda orice tranzacție inițiată de Client, până la prezentarea unui act de identitate valabil.

1.5.13. Clientul a luat cunoștință de faptul şi acceptă, că Banca este în drept să ceară orice documente confirmative și informații necesare Băncii pentru aplicarea măsurilor de precauție, precum și în scopul justificării sursei de proveniență a fondurilor operate de Client, oricând pe parcursul derulării relațiilor de afaceri. Dacă există îndoieli cu privire la sursa de proveniență a fondurilor, Banca are dreptul de a nu efectua nicio activitate sau tranzacţie, ori de a iniţia încetarea relaţiei de afaceri.

1.5.14. Clientul se obligă să confirme sau să actualizeze datele sale de identificare, valabilitatea actelor de identitate și a altor informații, ori de câte ori este necesar, după cum este solicitat de Bancă dar, după caz, cel puţin o dată la 1 (un) an sau 3 (trei) ani, prin prezentarea documentelor de către Client direct la Bancă, sau prin intermediul IPAD (aplicației maibank) puse la dispoziția Clientului de către Bancă. Banca va consulta Registrele de stat la care are acces, în vederea respectării obligației legale de monitorizare continuă a relației de afaceri conform cerințelor legale și în cazul în care există informații disponibile public care confirmă schimbarea /încetarea deţinerii funcţiei publice importante.

1.5.15. Clientul își asumă obligația să comunice Băncii orice modificare referitoare la datele și informațiile declarate la inițierea relației de afaceri sau ulterior – la actualizarea datelor, în decurs de cel mult 5 (cinci) zile din momentul producerii modificării.

1.5.16. Banca poate păstra fotocopiile de pe documentele furnizate de Client, în strictă conformitate cu prevederile legale.

1.5.17. Persoanelor pe care Banca le consideră inacceptabile ca Clienți, Banca nu le oferă niciun serviciu bancar, inclusiv nu va iniția relația de afaceri și nu va efectua operațiuni financiar-bancare.

1.5.18. Banca nu va stabili relația de afaceri și nu va efectua tranzacții cu Clientul dacă nu este posibilă identificarea acestuia și a beneficiarilor efectivi ai săi sau obținerea şi înțelegerea informației privind scopul și natura dorită a relației de afaceri.

1.5.19. Dacă Clientul a cauzat prejudicii Băncii, s-a dovedit a fi implicat în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice, Banca va înceta relația de afaceri cu Clientul.

1.5.20. Dacă Clientul manifestă un comportament inadecvat, abuziv sau violent în raport cu salariații Băncii, nu respectă regulile de conduită morală, unanim acceptată în societate, iar continuarea relației de afaceri cu acesta dăunează imaginii Băncii, Banca este îndreptățită să înceteze relația de afaceri cu acesta.

1.5.21. Banca este în drept să transmită, conform prevederilor legale în vigoare, informațiile despre Tranzacțiile complexe și neordinare, Tranzacțiile suspecte, și alte tranzacții, către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și, după caz, altor autorități competente, inclusiv transfrontalier.

1.5.22. Clientului îi este adus la cunoștință faptul că tranzacțiile efectuate prin conturi intră sub incidența prevederilor cadrului legal aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, iar la efectuarea oricărei operațiuni prin conturi, care poate genera suspiciuni, Banca este în drept să ia toate măsurile impuse de legislația aplicabilă, fără a fi obligată, în nici o situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse de aplicarea legislației în vigoare s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

1.5.23. Cerințele de cunoaștere a Clientului descrise mai sus se aplică în mod corespunzător și procesului de identificare și verificare a identității Clienților prin intermediul mijloacelor electronice, inclusiv prin intermediul aplicației Maibank.

1.6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

1.6.1. Banca prelucrează datele cu caracter personal având la bază un scop și temei legal de prelucrare în strictă conformitate cu cerințele Legii privind protecția datelor cu caracter personal nr. 195 din 25.07.2024 și altor reglementări aplicabile.

Pct. 1.6.1. modificat prin Hotărârea CCB din 05.06.2026, PV nr. 71.1, în vigoare din 23.08.2026

1.6.2. Condițiile și regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul prestării serviciilor bancare, sunt stipulate în Politica cu privire la protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC "MAIB" S.A., publicată pe pagina web a Băncii.

1.6.3. Informarea subiectului datelor cu caracter personal, despre scopul și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, se asigură prin notificările de rigoare în formularele prezentate persoanei vizate în cadrul serviciilor prestate de Bancă (cereri/contracte/chestionare/declarații), prin intermediul paginii web a Băncii și IPAD, precum și prin alte căi de comunicare stabilite în cadrul Băncii.

1.6.4. Banca a implementat măsuri tehnice și organizatorice complexe pentru protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale a datelor cu caracter personal.

1.6.5. În scopul inițierii relației de afaceri cu Clientul, Banca este în drept să prelucreze datele cu caracter personal ale Clientului. Banca va prelucra în acest sens inclusiv datele biometrice ale Clientului, cu consimțământul acestuia, atunci când Clientul optează pentru inițierea relației de afaceri cu Banca prin intermediul mijloacelor electronice.

1.6.6. Pentru a prelucra datele cu caracter personal în mod transparent, Clientul care pune la dispoziția Băncii date cu caracter personal ce aparțin altor persoane fizice, se obligă să aducă la cunoștință ultimilor faptul transmiterii datelor către BC „MAIB” S.A.

1.7. Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal.

1.7.1. Banca prelucrează datele cu caracter personal având la bază următoarele temeiuri legale:

1.7.1.1. obligația legală care îi revine Băncii conform legislației cu privire la activitatea băncilor;

1.7.1.2. obligația de executare a prevederilor contractuale la care Clientul este parte sau luarea unor măsuri la cererea Clientului înaintea încheierii contractului;

1.7.1.3. interesul legitim al Băncii;

1.7.1.4. consimțământul persoanei vizate (în cazurile prevăzute de lege).

1.7.2. Verificarea identității Clientului, în vederea respectării cadrului legal aferent prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și aplicării măsurilor restrictive internaționale, se realizează pe parcursul întregii perioade de aflare în relație cu Banca, la solicitarea oricărei tranzacții sau când se solicită obținerea de informații sau efectuarea de operațiuni, contractarea unor servicii ale Băncii, accesarea unor servicii ale Băncii deja contractate, dar și cu ocazia apelurilor telefonice inițiate de către Clienți sau de către Bancă. În subunitățile Băncii identitatea se va verifica în baza actelor de identitate valabile, care trebuie prezentate în original, iar prin intermediul mijloacelor electronice și în cadrul apelurilor telefonice inițiate de Client sau de Bancă, prin solicitarea furnizării și validarea unor informații cunoscute de Bancă în legătură cu Clientul.

1.7.3. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în următoarele ***scopuri*****,** după caz:

1.7.3.1. încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca, inclusiv în scop de identificare și verificare a identității prin intermediul mijloacelor electronice și încheierea contractelor la distanță, în scopul prestării de către Bancă a serviciilor și oferirii produselor bancare (ex. cont bancar, card de plată, credit, mobile banking, notificări SMS etc.);

1.7.3.2. oferirea de către Bancă a produselor/prestarea serviciilor, inclusiv în mediul online, pentru clienții Băncii și alte persoane fizice, care beneficiază ocazional de serviciile prestate;

1.7.3.3. prevenirea și combaterea fraudelor, spălării banilor și finanțării terorismului, asigurarea respectării cerințelor în domeniul aplicării măsurilor restrictive internaționale, prin realizarea procedurilor de cunoaștere a clientului, a analizelor de risc, în cazurile prevăzute de lege – de raportare a tranzacțiilor/activităților care cad sub incidența legii, de blocare a fondurilor și resurselor economice;

1.7.3.4. raportarea către și verificările în cadrul bazelor de date gestionate de către instituțiile de stat (Banca Națională a Moldovei, Serviciul Fiscal de Stat, ș.a.), entitățile private (Biroul Istoriilor de Credit), ale autorități și persoane abilitate (în limitele legislației);

1.7.3.5. colectarea debitelor, recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popririlor și sechestrelor;

1.7.3.6. furnizarea de informații/răspunsuri și soluționarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, pe orice canal;

1.7.3.7. securitatea și paza persoanelor, spațiilor, bunurilor, prin monitorizarea video cu camerele amplasate în sediile Băncii;
1.7.3.8. înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/analogice (ex. online/mobile banking, e-mail, fax) și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului;
1.7.3.9. în scopuri statistice;
1.7.3.10. alte scopuri aferente afacerii Băncii, în limitele temeiului legal declarat.

Secțiunea 1.7. modificată prin Hotărârea CCB din 05.06.2026, PV nr. 71.1, în vigoare din 05.06.2026.

1.8. Transmiterea datelor cu caracter personal

1.8.1. Informațiile ce conțin date cu caracter personal sunt clasificate în cadrul Băncii ca informații confidențiale.

1.8.2. Transmiterea datelor cu caracter personal în adresa unor persoane terțe se efectuează numai în cazurile când acest fapt este în mod expres permis sau prescris de legislația în vigoare. Datele pot fi transmise către terțe părți în următoarele cazuri:

1.8.2.1. partenerilor contractuali ai Băncii, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;
1.8.2.2. autorităților de supraveghere, fiscale și/sau instanțe judecătorești sau altor organe și/sau persoane abilitate prin lege, în cazurile când Banca este obligată să furnizeze astfel de informații în conformitate cu legislația în vigoare.

1.8.3. Transmiterea datelor cu caracter personal către terți este documentată și supusă unei analize riguroase în prealabil privind scopul și temeiul legal al intențiilor de dezvăluire a unui anumit volum de date cu caracter personal.

1.8.4. Banca efectuează o evaluare prealabilă adecvată în selectarea furnizorilor de servicii și impune acestora măsuri de securitate, tehnice și organizatorice adecvate în vederea protecției datelor cu caracter personal; în cazul în care furnizorul este persoana împuternicită de Bancă, acesta va efectua prelucrarea numai conform instrucțiunilor specificate de Bancă.

Secțiunea 1.8. modificată prin Hotărârea CCB din 05.06.2026, PV nr. 71.1, în vigoare din 05.06.2026.

1.9. Categoriile de date cu caracter personal

1.9.1. În dependență de scopul prelucrării datelor și/sau derularea relației contractuale cu Banca, dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către Bancă, pot fi prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal (lista nu este exhaustivă):

1.9.1.1. nume, prenume;
1.9.1.2. număr de identificare (IDNP);
1.9.1.3. data și locul nașterii;
1.9.1.4. datele actului de identitate (seria, număr, data eliberării, data expirării);
1.9.1.5. sex;
1.9.1.6. cetățenia
1.9.1.7. rezidența în scopuri de reglementare valutară și în scopuri fiscale;
1.9.1.8. adresa de domiciliu/reședință (țara, localitatea, strada, numărul blocului, etaj, apartament, cod poștal);
1.9.1.9. date profesionale: profesia, meseria, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută, în cazurile prevăzute de lege;
1.9.1.10. date biometrice (imaginea facială captată la utilizarea serviciului maib biometrie);
1.9.1.11. după caz, date de Geo localizare (colectate în cadrul IPAD);
1.9.1.12. număr de telefon (mobil și/sau staționar/serviciu);
1.9.1.13. adresa electronică (dacă există);
1.9.1.14. starea civilă (căsătorit/divorțat/celibatar);
1.9.1.15. numele, prenumele soțului/soției și membrilor familiei;
1.9.1.16. datele soţului /soţiei şi rudelor de gradul I și II (nume, prenume, IDNP) ale solicitantului de credit/Debitorului Băncii, în scopul identificării expunerilor mari conform cadrului legal aferent creditării;
1.9.1.17. date privind situația financiară: venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deținute în proprietate;
1.9.1.18. date tehnice la utilizarea serviciilor prestate online sau la vizitarea site-ului Băncii: parola de unică folosință (One Time Password); adresa IP (Internet Protocol), tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, tipul dispozitivului și marca dispozitivului mobil și alte informații incluse în fișierele de tip cookie;

1.9.1.19. vocea: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile Suport Clienți, suport carduri, precum și alte subunități antrenate în discuții cu clienții Băncii);
1.9.1.20. imaginea: fotografie (din actul de identitate furnizat şi cea efectuată în cadrul utilizării serviciului maib biometrie) și video (înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii);
1.9.1.21. semnătura electronică, semnătura olografă;
1.9.1.22. date bancare: coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor, precum și alte date de identificare a cardurilor bancare;
1.9.1.23. categorii speciale de date cu caracter personal (exclusiv în temeiul Legii nr.308/2017)
1.9.1.24. alte categorii de date care se referă sau care ar face cel puțin persoana fizică, persoana vizată identificabilă (nr. factură, nr. contract pentru prestatorii de servicii comunale, etc.).

1.9.2. Banca este în drept să solicite și alte date cu caracter personal ale Clientului, iar acesta este obligat să le prezinte, acestea fiind necesare pentru acordarea și/sau prestarea serviciilor bancare, precum și pentru conformarea Băncii la cerințele legale aferente activității băncilor.

1.9.3. În cazul refuzului Clientului de a prezenta informații suplimentare, aceasta va duce la imposibilitatea acordării/prestării serviciilor bancare, precum și, după caz, încetarea relației de afaceri.
Secțiunea 1.9. modificată prin Hotărârea CCB din 05.06.2026, PV nr. 71.1, în vigoare din 05.06.2026.

1.10. Termenul de păstrare a datelor

1.10.1. Banca este obligată prin lege să păstreze toate documentele și informațiile necesare pentru respectarea măsurilor de precauție privind clienții și beneficiarii efectivi, inclusiv, dacă sunt disponibile, informațiile obținute prin mijloace de identificare electronică, servicii de încredere relevante sau prin orice alt proces de identificare sigur, la distanță sau electronic, reglementat, recunoscut, aprobat sau acceptat de autoritățile naționale abilitate prin lege, și copiile documentelor de identificare, toate datele aferente tranzacțiilor naționale și internaționale, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri și alte date prevăzute de legislație, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau, respectiv, de la data realizării unei tranzacții ocazionale, într-o formă corespunzătoare, în dependență de metoda de identificare aplicată. În conformitate cu prevederile legislaţiei cu privire la prevenirea şi combaterea spălării banilor şi finanțării terorismului, pentru anumite tipuri de documente şi informaţii, termenul de 5 ani poate fi prelungit cu încă 5 ani suplimentari, la cererea Serviciului Prevenirea şi Combaterea Spălării Banilor sau a altor organe cu funcţii de supraveghere a Băncii.

1.10.2. La expirarea termenului de stocare, datele sunt distruse/șterse. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date pot rămâne la păstrare ca document de arhivă.

1.11. Drepturile persoanelor vizate

1.11.1. Persoanele vizate, în temeiul legislației în vigoare beneficiază de următoarele drepturi, aferente prelucrării datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție, dreptul la rectificare, dreptul la ştergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul de opoziţie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a se adresa în justiție sau Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal. Persoana vizată are și alte drepturi consacrate de legislația Republicii Moldova (în continuare RM), precum și de reglementările internaționale aplicabile, la care RM este parte. Drepturile persoanelor vizate sunt descrise în Politica cu privire la protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC „MAIB” S.A. şi în Informări privind prelucrarea datelor cu caracter personal, publicate pe pagina web a Băncii.

1.11.2. Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal, persoana vizată poate adresa o sesizare (cerere/reclamație) scrisă și semnată, la sediul Băncii din mun. Chișinău, str. 31 august 1989, nr. 127, MD-2012 sau prin e-mail: protectiadatelor@maib.md. Orice sesizare, adresată Băncii în scris, va fi procesată în modul corespunzător, conform ordinii stabilite în Bancă.

1.12. Confidențialitatea și secretul bancar

1.12.1. Informația conținută în Cererea(ile)-Contract și în documentele aferente acestuia este confidențială.

1.12.2. Noțiunea de „informație confidențială” include fără limitări orice informație, indiferent de forma acesteia, dar care, în cazul formei scrise sau electronice a fost în mod clar desemnată de oricare din părți ca fiind confidențială, iar în cazul comunicării verbale, este identificată în momentul dezvăluirii ca fiind

confidențială sau, care prin natura sa este confidențială, inclusiv informațiile confidențiale dezvăluite deja de oricare dintre Părți celeilalte, înainte de data semnării primei Cereri-Contract.

1.12.3. Fiecare din Părți se obligă să nu divulge și/sau în alt mod să pună la dispoziția terților persoane informația confidențială a celeilalte Părți, obținută în rezultatul colaborării, fără acordul prealabil în scris al celeilalte Părți, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vioare.

1.12.4. Banca va respecta secretul bancar în relațiile de afaceri cu Clientul, în ce privește totalitatea informațiilor confidențiale cu privire la datele Clientului, cu privire la conturile bancare propriu-zise și la operațiunile bancare efectuate de către Client.

1.12.5. Banca nu va divulga terților persoane nici o informație referitoare la Client, la bunurile, la activitatea, la relațiile de afaceri ale Clientului, la conturile acestuia, la soldurile, rulajele, operațiunile derulate, la tranzacțiile încheiate de Client, precum și altă informație despre Client care i-a devenit cunoscută Băncii, decât în cazurile și condițiile prevăzute de lege.

1.12.6. Nu se consideră confidențială următoarea informație:

1.12.6.1. informația este sau a devenit public accesibilă, fără ca aceasta să se datoreze încălcării, din vina sau ca urmare a inacțiunii uneia din Părți, a prevederilor prezentelor Condiții Generale și/sau Cererii(ilor)-Contract;

1.12.6.2. informația ce se referă la patrimoniul Părților, care a fost divulgată de Părți de sine stătător;

1.12.6.3. informația obținută oficial de la terțe persoane, care nu este confidențială și la răspândirea căreia nu sunt stabilite limitări proprii;

1.12.6.4. informația care a fost cunoscută Părților anterior începerii procedurii de negociere a primei Cereri-Contract;

1.12.6.5. informația care se utilizează public, dacă Partea, care a obținut o astfel de informație nu a efectuat careva încălcări sau acțiuni ilegale pentru obținerea acesteia.

1.12.7. Partea care încalcă clauza de confidențialitate va repara prejudiciile produse celeilalte Părți în conformitate cu dispozițiile legislației Republicii Moldova.

1.13. Reguli aplicabile contractelor încheiate la distanță

1.13.1. Clientul va putea contracta la distanță serviciile prevăzute de prezentele Condiții Generale, cu condiția că datele clientului sunt actualizate, conform legislației în vigoare în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. În acest sens, Clientul consimte și înțelege faptul că orice abatere de la cadrul normativ în vigoare va constitui drept temei de refuz al Băncii de a iniția sau temei de a înceta relația de afaceri.

1.13.2. Contractul se va încheia la distanță prin utilizarea mijloacelor electronice, prevăzute de prezentele Condiții Generale.

1.13.3. Clientul consimte ca actele juridice în relația sa cu Banca să fie încheiate prin utilizarea mijloacelor electronice, autentificarea biometrică, cod OTP, passkey, inclusiv aplicarea bifelor și/sau a butoanelor de acceptare/confirmare în cadrul aplicației Maibank.

1.13.4. Utilizarea de către Client a mijloacelor electronice – cod OTP, autentificare biometrică sau passkey, inclusiv aplicarea bifelor și/sau a butoanelor de acceptare/confirmare în cadrul aplicației Maibank este echivalată procesului de aplicare a semnăturii olografe și/sau electronice pe Contract, cereri sau alte documente și produce aceleași efecte juridice. Documentele electronice în cauză, precum și operațiunile autorizate/confirmate prin mijloacele electronice sunt recunoscute de către Părți ca fiind autentice și, prin urmare, vor avea caracter de probă juridică.

1.13.5. Confirmarea încheierii unui act juridic prin utilizarea mijloacelor electronice reprezintă exprimarea acordului liber și necondiționat pentru apariția, modificarea și încetarea drepturilor și obligațiilor civile în raport cu Banca.

1.13.6. Actul juridic încheiat prin utilizarea mijloacelor electronice este asimilat cu actul juridic încheiat în formă scrisă, indiferent de tipul mijlocului electronic utilizat.

1.13.7. Contractul la distanță va fi încheiat în cadrul aplicației maibank, care presupune utilizarea exclusivă de către Client a IPAD, precum și de posibilitățile tehnice ale dispozitivului electronic. Clientul consimte și acceptă de a fi identificat prin mijloace electronice și de a i se putea prelucra, în acest sens datele biometrice (elemente de identificare facială), inclusiv prelucrarea de către Bancă a imaginii faciale, în cazul în care selectează utilizarea serviciul maib biometrie. Clientul înțelege că datele sale, preluate din actul de identitate, vor fi prelucrate de sistemele informatice ale Băncii, cu respectarea cadrului legal aferent protecției datelor cu caracter personal, iar verificarea identității sale va fi realizată de către persoanele responsabile din cadrul Băncii.

1.13.8. Pentru situațiile în care, pentru parcurgerea unor etape din cursul fluxului de intrare în relații de afaceri cu Banca la distanță este necesar acordul expres al Clientului, care se va realiza prin bifarea unui buton dedicat acestui scop.

1.13.9. Clientul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice pentru revocarea contractului încheiat la distanță, fără penalități și fără a invoca motive, prin adresarea la orice sucursală a băncii. Termenul de revocare începe să curgă la una din următoarele date:

1.13.9.1. data nemijlocită a încheierii contractului la distanță;

1.13.9.2. data la care Clientului îi sunt aduse la cunoștință termenele, condițiile contractuale, precum și toate informațiile despre condițiile contractuale și a altor informații prealabile, necesare, conform art. 6 al Legii nr. 157 din 18.07.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum.

1.13.10. În cazul în care Clientul își exercită dreptul său de revocare a contractului încheiat la distanță, acestuia i se poate cere să plătească, numai serviciul financiar prestat efectiv de către furnizor. Plata, în astfel de cazuri, nu poate depăși suma proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a sumei contractului încheiat la distanță și nu va fi interpretată în niciun caz ca o penalitate.

1.14. Prevenirea fraudelor şi asigurarea securităţii

1.14.1. În cazul constatării de către Bancă a unor fapte sau oricăror acţiuni întreprinse de către Client, documentate în temeiul actelor oficiale emise de autoritățile de drept și/sau de supraveghere și/sau a existenței unor suspiciuni rezonabile ale Băncii, cu privire la întreprinderea de către Client a unor fapte/acţiuni ilicite, care contravin cerințelor prevăzute de lege (ex: utilizarea cardurilor pentru transferul de fonduri obținute prin mijloace ilegale/infracționale; însușirea prin metode de înșelătorie a mijloacelor financiare ce aparțin altor persoane, etc.), Banca îşi rezervă dreptul unilateral de a înceta relaţia de afaceri cu acesta, în conformitate cu rigorile prevăzute de legislaţia în vigoare.

1.14.2. În sensul prevederilor pct. 1.14.1. din prezentele Condiţii Generale, Banca îşi rezervă dreptul să suspende utilizarea instrumentelor de plată sau să refuze reemiterea unor astfel de instrumente, inclusiv cele digitale, pentru a preveni pierderile financiare ale Titularului sau ale Băncii, inclusiv în caz de furt sau pierdere a unuia dintre acestea, puse la dispoziţia Clientului de către Bancă, control sau posesie neautorizată a acestora, etc.

1.14.3. Prevederile pct. 1.14.2. se aplică şi în cazul unor acţiuni nelegitime din partea terţilor asupra relaţiei de afaceri a Clientului, inclusiv posesia de către aceştia a informațiilor privind datele de securitate a instrumentelor de plată ce aparțin Clientului (ex: numărul și perioada de valabilitate a cardului și/sau a codării benzii magnetice a cardului sau a codului PIN al cardului și/sau a accesului terților la dispozitivul/aplicația/software-ul relevant care permite inițierea/efectuarea unei tranzacții cu token-ul, etc.).

1.14.4. Întru evitarea producerii eventualelor fraude, riscuri sau altor circumstanțe care ar afecta negativ relaţia de afaceri a Clientului cu Banca şi ar crea premise de încetare a unor astfel de relaţii, Clientul se obligă să furnizeze Băncii, următoarele documente şi/sau informaţii (dar nu se limitează la):

1.14.4.1. prevăzute de documentele interne ale Băncii şi/sau de legislaţia în vigoare a Republicii Moldova, necesare pentru iniţierea/continuarea relaţiei de afaceri, inclusiv cele necesare privind procedurile de identificare și cunoaștere a Clientului (reprezentantului acestuia), actualizarea/clarificarea informației de către Bancă cu privire la Client, respectarea cerințelor FATCA, etc.;

1.14.4.2. necesare înainte de/după momentul efectuării operațiunii de plată și/sau prestării altor servicii bancare;

1.14.4.3. necesare pentru evaluarea şi înțelegerea scopului şi a naturii relaţiei de afaceri, monitorizarea continuă a acesteia, conformitatea operaţiunilor Clientului, etc.

1.14.5. Banca va refuza să autorizeze orice acțiune/instrucțiune din partea Clientului dacă nu deţine suficiente informaţii despre natura tranzacţiei sau orice alte informaţii aferente sau dacă lipsa unor asemenea informaţii nu va permite Băncii să asigure respectarea cerințelor legislaţiei în vigoare cu privire la prevenirea şi combaterea spălării banilor şi finanțării terorismului.

Capitolul II. SERVICII BANCARE

2.1. CONT CURENT ȘI SERVICII AFERENTE

2.1.1. **Principii generale aferente conturilor curente**

2.1.1.1. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă conturi curente cu sau fără card de plată atașat și conturi de depozit, în monedă națională și/sau valută străină la cererea expresă a Clientului.

2.1.1.2. În vederea atribuirii statutului de rezident/nerezident, Clientul nu poate avea decât un statut în relația cu Banca.
2.1.1.3. Banca va aloca fiecărui cont un cod unic de identificare (număr cont și/sau cod IBAN). Banca poate modifica numărul de cont/codul IBAN, dacă aceasta rezultă din modificarea nomenclatorului de conturi al Băncii sau al BNM, informând Clientul în condițiile prezentelor Condiții Generale.
2.1.1.4. Perioada de valabilitate a contului curent este cuprinsă între data deschiderii și data închiderii acestuia.
2.1.1.5. Clientul este în drept să solicite deschiderea mai multor conturi, în una sau mai multe subunități ale Băncii sau prin intermediul IPAD.
2.1.1.6. Clientul care a iniţiat relația de afaceri cu banca prin intermediul mijloacelor electronice și nu a actualizat Chestionarul pentru Clientul persoană fizică la sucursală, va putea deschide maxim 5 conturi curente indiferent de valuta acestuia.
2.1.1.7. Clientul este liber să dispună de sine stătător de mijloacele bănești din cont, cu respectarea prevederilor legislației Republicii Moldova, prezentelor Condiții Generale și ale Cererii-Contract.
2.1.1.8. Comisioanele aferente administrării contului și efectuării operațiunilor sunt percepute conform tarifelor în vigoare a Băncii.
2.1.1.9. În/din contul bancar al Clientului pot fi efectuate următoarele operațiuni:
2.1.1.9.1. alimentarea cu numerar și/sau retragerea numerarului;
2.1.1.9.2. transferuri naționale și internaționale;
2.1.1.9.3. înregistrarea în Cont a mijloacelor bănești transferate prin virament;
2.1.1.9.4. operațiuni de schimb valutar (prin virament);
2.1.1.9.5. acordări și rambursări de credite;
2.1.1.9.6. plasări și restituiri de depozite (inclusiv suplimiri și retrageri parțiale din depozite);
2.1.1.9.7. decontări aferente operațiunilor cu valori mobiliare;
2.1.1.9.8. perceperea/plata dobânzilor, comisioanelor și altor plăți convenite între Părți;
2.1.1.9.9. perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din cont;
2.1.1.9.10. alte operațiuni și servicii bancare, care necesită înregistrarea mijloacelor bănești în/din contul Clientului.
2.1.1.10. Clientul poate efectua operațiunile atât în subunitățile Băncii, cât și la distanță, prin intermediul IPAD.
2.1.1.11. Clientul este obligat să asigure legalitatea operațiunilor efectuate prin contul său, să se conformeze prevederilor legislației, cerințelor Băncii și prezentelor Condiții Generale Bancare.
2.1.1.12. Banca poate stabili, în actele sale normative interne, limite legate de operațiunile în/din Conturile curente ale Clienților (numărul tranzacțiilor, limite valorice pentru o operațiune și/sau cumulative pentru o perioadă de timp etc.).

2.1.2. **Deschiderea conturilor curente**

2.1.2.1. Banca va deschide Conturi curente în baza Cererii-Contract Clientului și/sau reprezentantului acestuia, altor informații necesare conform cerințelor Băncii și ale legislației în vigoare.
2.1.2.2. La deschiderea primului Cont curent, cu sau fără card de plată atașat, Cererea-Contract, semnată de Client, va fi depusă pe suport de hârtie în orice subunitate a Băncii, sau prin IPAD cu utilizarea mijloacelor electronice agreate cu Banca.
2.1.2.3. La deschiderea Conturilor curente ulterioare, Cererea-Contract semnată de Client, va fi depusă pe suport de hârtie în subunitățile Băncii, sau transmisă electronic prin intermediul IPAD, sau în alt mod, convenit de Părți.
2.1.2.4. La solicitarea Clientului, oricărui Cont curent i se pot atașa diverse servicii bancare, cu respectarea Cererii(ilor)-contract și prezentelor Condiții Generale.
2.1.2.5. La deschiderea contului curent în subunitățile Băncii, Clientul este identificat prin prezentarea în original a actului de identitate valabil în conformitate cu procedurile interne ale Băncii și legislația în vigoare.
2.1.2.6. La deschiderea Contului curent de către o Persoană împuternicită pe numele altei persoane fizice – Titular de cont, se va prezenta copia legalizată notarial a actului de identitate al Titularului de cont, actul de identitate în original al Persoanei împuternicite și procura în original, care va confirma dreptul persoanei împuternicite de a deschide Cont bancar.

2.1.2.7. Pentru minori, Conturile pot fi deschise după cum urmează:
2.1.2.7.1. pentru minorii care nu au împlinit vârsta de 14 ani - de către un părinte/reprezentant legal, care prezintă băncii certificatul de naștere a minorului și originalul actului de identitate al unui părinte/reprezentant legal și/sau act de tutela/curatelă în cazul în care contul este deschis de către un înfietor sau tutore;
2.1.2.7.2. pentru minorii care au împlinit vârsta de 14 ani – de către minor cu acordul și în prezența părintelui/reprezentantului legal, care prezintă băncii originalul actului de identitate al minorului și actele de identitate al unui părinte/reprezentant legal și certificatul de naștere al minorului, care atestă gradul de rudenie și/sau act de tutela/curatelă în cazul în care reprezentantul legal este un înfietor sau tutore.
2.1.2.8. Prin derogare de la prevederile pct. 2.1.2.7.2. din prezentele Condiții generale, în cazul minorilor încadrați în cadrul unei Companii/Instituții de învățământ ce au semnat contract de Proiect Salarial cu Banca, deschiderea contului curent cu emiterea ulterioară a unui card de plată, se va efectua în următoarele condiții:
2.1.2.8.1. vârsta minorului – nu mai mică de 14 ani;
2.1.2.8.2. confirmarea în formă scrisă, de către Companie/Instituție de Învățământ, a faptului deținerii de către minor a calității de salariat/student în cadrul acesteia (perfectarea listei și expedierea în adresa Băncii sau eliberarea unei confirmări minorului care urmează a fi prezentată la Sucursalele Băncii);
2.1.2.8.3. destinația contului bancar – recepționarea sumelor, aferente veniturilor personale ale minorului (bursă, salariu, etc.);
2.1.2.8.4. minorul va prezenta buletinul de identitate valabil (buletin de identitate, permis de ședere, pașaport, etc.).
2.1.2.9. Pentru minorii până la 14 ani și persoanele în privința cărora au fost instituite măsuri de ocrotire, inițierea sau continuarea relațiilor de afaceri (deschiderea conturilor și gestionarea lor) se efectuează de către unul dintre părinți sau reprezentanții legali/contractuali, în condițiile prevăzute de lege.

2.1.3. **Modificarea, închiderea conturilor curente**
2.1.3.1. Datele Contului curent se modifică în cazul modificării numelui Titularul de cont, modificării planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova și în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
2.1.3.2. În cazul efectuării unor modificări în documentele prezentate de Client la deschiderea Contului, acestea se prezintă Băncii de către Client sau Persoana împuternicită a acestuia, în termen de cel mult 5 zile calendaristice de la data înregistrării modificărilor respective. Actele cu modificările produse pot fi prezentate în original la oricare subunitate teritorială a Băncii sau scanate și transmise electronic prin IPAD, dacă această opțiune este pusă la dispoziția Clientului de către Bancă.
2.1.3.3. Închiderea Contului curent poate fi efectuată:
2.1.3.3.1. în baza solicitării Clientului/Persoanei împuternicite (dacă documentul ce oferă împuternicirea prevede un astfel de drept) în temeiul cererii scrise/Minorului care a împlinit vârsta de 14 ani, în prezența și cu acordul părintelui/reprezentantului legal) în temeiul cererii scrise;
2.1.3.3.2. la achitarea Creditului/restituirea Depozitului/ expirarea cardului instant (dacă sunt deschise exclusiv pentru gestionarea creditului/ depozitului/ cardului instant);
2.1.3.3.3. în cazul în care, contul curent fără carduri active atașate, este inactiv în decurs de cel puţin 24 de luni și are soldul egal sau mai mic decât comisionul aplicat de către bancă pentru închiderea conturilor curente/de depozit din inițiativa băncii în conformitate cu Registrul tarifelor și comisioanelor aplicate de BC ”MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail în vigoare;
2.1.3.3.4. În cazul conturilor curente pentru operațiuni cu cardul care au devenit inactive, se vor închide automat de către bancă, fără cererea Deținătorului, după aplicarea Tarifelor în vigoare.
2.1.3.3.5. la inițiativa băncii, în cazul în care, Clientul nu-și îndeplinește obligațiile de achitare a sumelor datorate (comisioane de administrare, tarife etc);

2.1.3.3.6. hotărârii instanței de judecată, organelor abilitate sau în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare;
2.1.3.3.7. în alte cazuri, când o astfel de închidere devine necesară, întru respectarea legislației.
2.1.3.4. Banca are dreptul de a închide conturile Clientului în cazul neachitării remunerației Băncii și a comisioanelor bancare, precum și în cazul încălcării prevederilor Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
2.1.3.5. Din inițiativa Băncii, vor fi închise Conturile Clientului dacă acesta a cauzat prejudicii băncii, s-a dovedit a fi implicat în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice.
2.1.3.6. În cazul închiderii conturilor curente din inițiativa Băncii, Banca va informa Clientul individual, prin expedierea unei notificări la adresa de domiciliu a Clientului comunicată de către acesta Băncii, sau prin plasarea anunțului public cu privire la decizia închiderii conturilor, pe pagina web a băncii (www.maib.md) și panourile informaționale din incinta sucursalelor și agențiilor, cu 60 zile înainte de data închiderii conturilor.
2.1.3.7. Dacă în cazul solicitării închiderii Contului/rilor, sunt înregistrate operațiuni de plată inițiate și nefinalizate, Deținătorul va putea retrage sau dispune transferul soldului și, corespunzător, Banca va elibera soldul sau va executa ordinul de transfer al soldului, într-un termen de cel puțin 30 de zile calendaristice calculat de la data la care operațiunile de plată au fost inițiate. Până la expirarea acestui termen, contul va rămâne deschis.
2.1.3.8. Contul curent nu poate fi închis dacă asupra acestuia sunt aplicate grevări/ interdicţii de către organele abilitate conform legislației în vigoare.
2.1.3.9. Închiderea contului curent se poate efectua prin următoarele modalități:
2.1.3.9.1. în orice subunitate a Băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis Contul curent;
2.1.3.9.2. prin intermediul aplicației mobile maibank, dacă sunt întrunite următoarele condiții de eligibilitate:
a) datele personale ale Clientului sunt actualizate;
b) asupra Contului nu sunt aplicate sechestre, blocări sau alte restricții;
c) contul nu este asociat unui credit activ sau unei linii de credit active;
d) contul nu este asociat unei garanții/gaj;
e) contul nu este asociat unui depozit activ;
f) contul nu este asociat unor Obligațiuni Corporative deținute de Client;
g) clientul nu înregistrează datorii față de Bancă;
h) clientul a împlinit vârsta de 18 ani.

Pct. 2.1.3.9. adăugat prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr.131.4, în vigoare din 02.11.2026.

2.2. OPERAȚIUNI DE PLATĂ

2.2.1. **Principii generale aferente operațiunilor de plată**

2.2.1.1. Operațiunile de plată ale Clienților vor fi executate de Bancă prin intermediul Conturilor curente ale acestora, în strictă conformitate cu actele legislative și normative în vigoare.

2.2.1.2. O operaţiune de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul şi-a exprimat consimţământul, prin una din următoarele modalități:
2.2.1.2.1. aplicarea semnăturii olografe pe ordinele/documentele de plată de suport de hârtie;
2.2.1.2.2. confirmarea plății prin codul OTP remis de Bancă la numărul de telefon mobil înregistrat în baza de date a băncii, sau trimis direct în aplicația maibank;

Parola OTP se exclude ca metodă de confirmare/autorizare a operațiunilor de plată și ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice în relația cu banca, conform Deciziei CCB nr. 29.1 din data 11.03.2026, în vigoare din 01.07.2026.

2.2.1.2.3. confirmarea plății prin serviciul maib biometrie;
2.2.1.2.4. confirmarea plății prin metoda passkey;
2.2.1.2.5. tastarea butoanelor de confirmare/acceptare în cadrul IPAD.
2.2.1.2.6. prin introducerea corectă de către Deținător sau Utilizator autorizat, anterior executării de către Bancă a Tranzacției, a Codului PIN (pentru Operațiunile de plată autorizate prin intermediul cardurilor la POS/ ATM) sau apropierea cardului Contactless la terminalul POS Contactless sau utilizarea cardului în terminalul POS fără introducerea codului PIN, pentru Operațiunile de plată autorizate prin intermediul cardurilor la POS;

2.2.1.2.7. prin aplicarea semnăturii pe Chitanța eliberată de către un terminal POS sau pe un document eliberat de către Operator (după executarea de către Bancă a Tranzacției);

2.2.1.2.8. prin introducerea corectă, anterior executării de către Bancă a Tranzacției, a numărului cardului, codului CVV2/CVC2, datei expirării cardului și, după caz, a factorului de autentificare prin serviciul maib biometrie, prin alte metode convenite în prealabil între Deținător și Bancă, în cazul Tranzacțiilor în mediul electronic – ecommerce / 3D-secure;

2.2.1.3. Pentru Conturile curente ale Clienților, participante în operațiunile de plăți, Banca va genera și va utiliza, în mod obligatoriu, coduri IBAN.

2.2.1.4. La procesarea ordinelor de plată, prezentate la subunitățile Băncii în scopul identificării Clientului, Banca va solicita prezentarea actului original de identitate al acestuia.

2.2.1.5. În cazul ordinelor de plată electronice, identificarea Clientului se efectuează prin verificarea confirmării electronice (semnătura electronică/semnătura mobilă/parola unică OTP, autentificare biometrică) utilizată de Client în IPAD.

2.2.1.6. Operațiunile în Cont se efectuează în baza documentelor bancare, întocmite conform elementelor obligatorii prevăzute de legislația în vigoare și cerințele băncii.

2.2.1.7. Procesarea ordinelor de plată prin virament se va efectua în conformitate cu regulile sistemului automatizat de plăți interbancare (SAPI), în cazul plăților în monedă națională sau a sistemului internațional de plăți (SWIFT) și a termenelor și condițiilor băncilor corespondente, în cazul plăților în valută străină sau a sistemul internațional de plăți SEPA, în cazul plăților în valuta EUR în cadrul zonei SEPA.

2.2.1.8. Operațiunile de plată în valută străină se vor executa de Bancă în conformitate cu Legea privind reglementarea valutară şi actelor normative ale Băncii Naţionale a Moldovei emise în aplicarea acesteia, iar plățile aferente angajamentelor externe se vor efectua în conformitate cu prevederile actelor normative ale Băncii Naționale a Moldovei (BNM) privind angajamentele externe.

2.2.1.9. Plățile și tranzacțiile efectuate prin intermediul Portmoneului electronic au aceeași valoare juridică ca și în cazul plăților efectuate prin intermediul unui card de plată emis în condițiile prevăzute de lege și/sau regulile internaționale ale sistemelor internaționale de plăți.

2.3. PLĂȚI DIN NUMELE CLIENTULUI

2.3.1. Primirea și acceptarea ordinului de plată

2.3.1.1. Ordinul de plată poate fi emis de Client pe suport de hârtie (pe formular pus la dispoziție de către Bancă) sau prin intermediul IPAD, la care Clientul are acces autorizat.

2.3.1.2. Ordinul de plată se va întocmi în limba de stat, cu excepția elementelor aferente sistemelor de plăți internaționale care pot fi în limbă străină și vor conține elementele obligatorii necesare executării transferului de credit aferent. Nu se admit corectări și/sau ștersături.

2.3.1.3. Ordinul de plată poate fi emis de Client în monedă națională (MDL) sau în valută străină cu care operează Banca.

2.3.1.4. Ordinul de plată în monedă națională și în valută străină va conține toate elementele obligatorii, prevăzute de legislația în vigoare și procedurile Băncii.

2.3.1.5. De regulă, moneda plății coincide cu moneda contului bancar al Clientului, însă, Banca va admite ca în ordinele de plată, moneda plății să fie diferită de moneda contului (plăți prin convertire) doar în următoarele cazuri:

2.3.1.5.1. ordinul de plată este în valută străină și este unitar (Clientul nu va mai avea nevoie de astfel de plăți în viitor);

2.3.1.5.2. moneda plății este o valută străină cu care Banca nu operează la momentul plății.

2.3.1.6. Dacă moneda plății nu coincide cu moneda contului Clientului, Banca va converti moneda plății, utilizând cursul de schimb valutar comercial, stabilit de Bancă și adus la cunoștința Clientului înaintea efectuării tranzacției.

2.3.1.7. Ordinul de plată emis de Client va fi transmis Băncii în ziua în care a fost emis.

2.3.1.8. Momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată, transmis de către emitent este recepționat de Bancă. Dacă momentul primirii este după ora-limită stabilită a zilei operaționale bancare, sau este într-o zi nelucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi operațional bancară.

2.3.1.9. Banca nu are obligația de a verifica numele beneficiarului indicat de către Client în ordinul de plată și nici codul IBAN al contului acestuia, efectuând plata în/la contul indicat în ordinul de plată.

2.3.1.10. Ordinele de plată cu tipul de transfer “Urgent”, prezentate după ora-limită, nu vor fi primite spre executare.

2.3.1.11. Orele-limită de primire a ordinelor de plată, în vederea procesării acestora în ziua operațională bancară curentă, sunt prevăzute în Graficul primirii ordinelor de plată în cadrul BC “MAIB” S.A., plasat pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

2.3.1.12. Ordinul de plată prezentat Băncii se va accepta spre executare dacă:

2.3.1.12.1. clientul are cont bancar deschis la Bancă;

2.3.1.12.2. ordinul de plată este autentificat de Client;

2.3.1.12.3. în cazul ordinului de plată primit pe suport de hârtie, conţine semnătura Clientului sau a persoanei împuternicite în acest sens;

2.3.1.12.4. în cazul ordinului de plată primit prin IPAD, cu semnătura digitală/semnătura mobilă/parola OTP/autentificarea biometrică/passkey;

2.3.1.12.5. disponibilul de mijloace bănești în contul Clientului este suficient pentru executarea plății și încasarea comisioanelor bancare;

2.3.1.12.6. asupra contului bancar/disponibilului din contul bancar al Clientului nu sunt aplicate grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege sau destinația plății/suma popririlor aplicate permite executarea ordinului de plată, sau există permisiune din partea tuturor organelor abilitate, care au aplicat grevările/înaintat popririle;

2.3.1.12.7. ordinul de plată este însoțit de documente justificative corespunzătoare scopului plății, în cazurile în care prezentarea acestor documente este prevăzută de legislaţia în vigoare în domeniul reglementării valutare, sau este solicitată de către Bancă în scopul aplicării măsurilor de precauţie;

2.3.1.12.8. plata nu contravine prevederilor actelor normative în vigoare, inclusiv celor în domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, și nu încalcă regimul de Sancțiuni, recunoscute și aplicate de către Bancă.

2.3.2. **Cerințe față de documentele care se prezintă în cazul transferurilor în valută străină**

2.3.2.1. Documentele justificative reprezintă documentele care urmează a fi prezentate Băncii pentru a justifica efectuarea plăților/transferurilor în valută străină și anume:

2.3.2.1.1. documentele ce confirmă necesitatea efectuării de către Client a transferurilor (de ex.: contract, invoice, etc.) și conțin date despre sumele transferurilor;

2.3.2.1.2. documente ce confirmă circumstanțele, la existența cărora, Clientul poate efectua plățile/transferurile respective (de ex.: documente care confirmă legătura de rudenie, relația de căsătorie, instituirea curatelei/tutelei, aflarea temporară în străinătate, certificat privind lipsa datoriilor, etc).

2.3.2.2. Responsabilitatea pentru veridicitatea documentelor (ex: actele de identitate, documentele justificative și documente permisive autorizații, notificații etc.) o poartă Clientul care le prezintă.

2.3.2.3. Documentele permisive reprezintă documente ce atestă permisiunea obținută de către Client de la organele abilitate de a efectua transferuri și conțin, după caz, date despre sumele transferurilor și documentele justificative (autorizațiile BNM și anexele la acestea, notificațiile emise de BNM, etc.).

2.3.3. **Prezentarea unui ordin de plată în valută străină pe suport de hârtie**

2.3.3.1.1. Documentele justificative pot fi prezentate de către Client în original, în fotocopie autentificată notarial sau în fotocopie autentificată de Client, prin înscrierea mențiunii: „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalul”, însoțită totodată de aplicarea datei și a semnăturii Clientului;

2.3.3.1.2. Documentele permisive vor fi prezentate în original la efectuarea fiecărui transfer;

2.3.3.1.3. Documentele justificative/permisive se vor prezenta de către Client la momentul efectuării transferului.

2.3.4. **Inițierea ordinelor de plată în valută prin intermediul aplicației maibank**

2.3.4.1.1. Pentru a iniția un transfer prin intermediul serviciului “SWIFT” în aplicație, plătitorul trebuie să întrunească următoarele condiții:

2.3.4.1.1.1. Să fie utilizator activ al aplicației maibank;

2.3.4.1.1.2. Să dețină un card de plată activ în valută străină, emis de maib, sau cont curent în valută străină;

2.3.4.1.1.3. Telefon mobil (numărul de telefon înregistrat în baza de date a băncii);

2.3.4.1.1.4. Dispozitiv cu acces la internet.

2.3.4.1.2. Transferul SWIFT se va executa din cont valutar (EUR, USD, GBP, RON, CHF). În cazul în care valuta contului plătitor nu va corespunde cu valuta contului beneficiar se va aplica cursul de convertire internațional (Forex).

2.3.4.1.3. În cazul în care ordinul de plată este însoţit de documente justificative, acestea trebuie să corespundă cu suma ordinului de plată curent şi după caz, cumulativ cu sumele ordinelor de plată procesate anterior, precum şi dacă plata nu contravine prevederilor legislaţiei valutare şi altor acte normative în vigoare.

2.3.5. **Inițierea ordinelor de plată SEPA în valută EUR prin intermediul aplicației maibank**

2.3.5.1 Pentru a iniția un transfer SEPA în aplicație, pătitorul trebuie să întrunească următoarele condiţii:

2.3.5.2 să fie utilizator al aplicației maibank;

2.3.5.3 să dețină un cont curent sau cont de card în valuta EUR;

2.3.5.4 să dețină un număr de telefon mobil (numărul de telefon înregistrat în baza de date a băncii);

2.3.5.5 să dețină un dispozitiv cu acces la internet;

2.3.5.6 Transferul SEPA se va executa din cont valutar EUR. În cazul în care clientul nu deţine un cont în EUR, transferul nu va putea fi realizat.

2.3.5.7 Transferul SEPA poate fi executat doar în cadrul zonei SEPA și doar către instituțiile bancare integrate în sistemul de plăți SEPA.

2.3.5.8 În cazul în care ordinal de plată este însoțit de documente justificative, acestea trebuie să corespundă cu suma ordinului de plată curent și după caz, cumulative cu sumele ordinelor de plată procesate anterior, precum și dacă plata nu contravine prevederilor legislaţiei valutare și altor acte normative în vigoare.

2.3.6. **La remiterea unui ordin de plată electronic în valută străină, prin intermediul IPAD:**

2.3.6.1.1. documentele justificative vor fi prezentate de către Client în fotocopie, autentificată de Client, prin bifarea mențiunii: „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalul” în IPAD, care se certifică prin semnătura electronica (semnătura electronică/semnătura mobilă/parola OTP) a Clientului;

2.3.6.2. Documentele permisive vor fi prezentate:

2.3.6.2.1. la efectuarea primului transfer - în original la subunitatea Băncii până la sau în ziua efectuării transferului în valută străină;

2.3.6.2.2. la efectuarea transferurilor ulterioare:

2.3.6.2.2.1. în fotocopie, prin bifarea mențiunii „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalul” în sistem, care se certifică prin semnătura electronică a Clientului;

2.3.6.2.2.2. în original, la subunitatea Băncii (doar pentru autorizații BNM) – în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data efectuării transferului.

2.3.6.3. Dacă în baza unor și acelorași documente se efectuează mai multe transferuri, documentele vor fi prezentate de Client de fiecare dată, la efectuarea oricărui transfer.

2.3.6.4. Dacă există documente de modificare sau completare a documentelor justificative/permisive, acestea de asemenea urmează a fi prezentate Băncii în original sau fotocopii cu aplicarea mențiunii „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalului”.

2.3.6.5. Documentele justificative, perfectate în limbi străine, la solicitarea Băncii, se prezintă împreună cu traducerile în limba de stat, legalizate notarial.

2.3.7. **Refuzul operațiunii de plată**

2.3.7.1. Banca poate refuza executarea unui ordin de plată dacă acesta nu întrunește cerințele de primire și acceptare ale ordinelor de plată, descrise în prezentele Condiții Generale.

2.3.7.2. Banca are dreptul să nu execute un ordin de plată, dacă dispozițiile acestuia sunt considerate frauduloase sau cu potențial caracter fraudulos.

2.3.7.3. Banca poate refuza executarea unui ordin de plată și poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în următoarele cazuri:

2.3.7.3.1. Clientul refuză să prezinte documente justificative solicitate expres de către Bancă, sau documentele prezentate nu permit Băncii înțelegerea scopului și naturii tranzacției;

2.3.7.3.2. Clientul dispune efectuarea unei plăți către o Persoană sancționată;

2.3.7.3.3. Clientul este o Persoană sancționată;

2.3.7.3.4. Banca beneficiarului /banca intermediară este o Persoană sancționată;

2.3.7.3.5. există alte restricții referitoare la regimul de Sancțiuni.

2.3.7.4. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către bancă se consideră finalizat.

2.3.7.5. În cazul refuzului executării unui ordin de plată, Banca va notifica Clientul asupra cauzelor refuzului, cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care ordinul de plată respectiv a fost primit.

2.3.8. **Executarea ordinelor de plată**

2.3.8.1. Ordinele de plată în monedă națională și valută străină, recepționate de Bancă pe parcursul zilei operaționale bancare până la ora-limită, sunt executate de Bancă până la sfârșitul zilei operaționale bancare, în dependență de tipul transferului.

2.3.8.2. Plățile ordinare în monedă națională, la solicitarea Clientului, pot fi executate în regim „Urgent" sau în regim „Normal" (conform principiului "primul venit - primul servit", în dependență de disponibilitatea operațională a Băncii).

2.3.8.3. Executarea plăților în regim „Urgent" se va realiza în termenul stabilit de Bancă, adus la cunoștința Clientului prin intermediul panourilor informative din subunitățile Băncii și paginii web a Băncii (www.maib.md).

2.3.8.4. Dacă ordinul de plată nu întrunește toate condițiile de procesare și sunt necesare autorizări speciale în corespundere cu actele normative interne ale Băncii, termenul limită de efectuare a transferurilor urgente poate fi extins.

2.3.8.5. Plata ordinară, la solicitarea Clientului, poate fi executată la o dată viitoare, ce nu va depăși 10 (zece) zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată.

2.3.8.6. Banca va debita contul bancar al Clientului cu suma plății în ziua executării ordinului de plată.

2.3.8.7. Banca plătitorului asigură că, după momentul primirii ordinului de plată, suma operaţiunii de plată este creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Termenul respectiv poate fi prelungit cu o zi lucrătoare pentru operațiunile de plată inițiate prin ordine de plată pe suport de hârtie.

2.3.8.8. În cazul plății în valută străină, Clientul va selecta una din posibilitățile achitării comisioanelor legate de plata în valută străină: OUR, BEN sau SHA, unde:

2.3.8.8.1. OUR – plătitorul va fi cel care va achita toate comisioanele aferente plății (nu se aplica asupra ordinelor de plata in USD);

2.3.8.8.2. BEN – beneficiarul va fi cel care va achita toate comisioanele aferente plății;

2.3.8.8.3. SHA – comisioanele aferente plății în valută străină vor fi repartizate între plătitor și beneficiar, astfel încât fiecare își va achita comisioanele care îi revin fiecăruia.

2.3.8.9. Banca este în drept să stabilească unilateral banca intermediară/corespondentă, pentru executarea transferului de credit aferent plății în valută străină.

2.3.8.10. Maib nu este responsabilă pentru măsurile de precauție aplicate de către Băncile intermediare/corespondente, precum și de întârzierile de procesare a ordinelor de plată generate de acestea din urmă.

2.3.8.11. Totodată, maib nu este responsabilă pentru ordinele de plată respinse sau blocate de Băncile intermediare/corespondente, ca urmare a aplicării de către acestea a măsurilor de precauție.

2.3.9. **Revocarea ordinului de plată**

2.3.9.1. Banca poate accepta revocarea de către Client a unui ordin de plată, doar dacă acesta nu a fost încă executat (nu a fost debitat contul bancar al Clientului). Depunerea cererii de revocare va fi posibilă în cadrul subunităților băncii sau prin intermediul Suport Clienți, apelând 1313.

2.3.9.2. Un ordin de plată transmis Băncii nu poate fi revocat după ce acesta a fost primit și acceptat de Bancă, cu excepția următoarelor cazuri:

2.3.9.2.1. în cazul plăților programate - Clientul poate revoca un ordin de plată cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care preceda ziua convenită pentru debitarea contului bancar;

2.3.9.2.2. în cazul debitării directe - Clientul nu poate revoca un ordin de plată care a fost transmis Băncii de către beneficiar și pentru care și-a exprimat consimțământul. Totodată, cu acordul beneficiarului, ordinul de plată poate fi revocat de Client, dacă solicitarea de revocare este transmisă Băncii cel târziu până la sfârșitul zilei operaționale bancare care preceda ziua convenită a debitării contului bancar;

2.3.9.2.3. în cazul plăților în pachet, revocarea unei plăți separate nu se admite.

2.3.9.3. Returnarea sumei unei operațiuni de plată, care a fost deja executată de Bancă, este posibilă doar în condițiile legislației în vigoare și în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale.

2.3.10. **Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect**

2.3.10.1. Banca nu poartă răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate din cauza: lipsei de disponibil în contul Clientului, a erorilor de completare a ordinului de plată, a ilegalității operațiunilor, a dispozițiilor executorii ale organelor împuternicite prin lege sau a lipsei documentelor justificative, aferente operațiunii (dacă legislația în vigoare impune prezentarea unor astfel de documente).

2.3.10.2. Banca nu poartă răspundere pentru pierderi sau prejudicii de orice natură, suportate direct sau indirect de către Client, ca urmare a executării de către Bancă a oricărei instrucțiuni a Clientului, fiind acceptat faptul că orice instrucțiune dată Băncii este considerată pe riscul și sub deplina responsabilitate a Clientului.

2.3.10.3. Banca va înștiința Clientul despre executarea operațiunilor de plată prin extrasul de cont.

2.3.10.4. Banca va pune la dispoziția Clientului, la solicitare, nu mai târziu de a 3 (treia) zi lucrătoare a fiecărei luni, extrasul de cont, pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului din cont, indicat de Client.

2.3.10.5. Clientul are obligația să monitorizeze și să verifice în extrasele de cont corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de Bancă în conturile sale și să comunice în scris și imediat orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.

2.3.10.6. Dacă un cont al Clientului este creditat din eroare cu o sumă, Clientul este obligat să notifice imediat Banca, neavând dreptul să retragă sau să utilizeze în orice alt fel această sumă, în totalitate sau parțial.

2.3.10.7. Dacă Clientul retrage sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze Băncii suma respectivă.

2.3.10.8. Dacă eroarea aparține Băncii, Banca are dreptul, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, să corecteze eroarea prin debitarea sau creditarea contului cu suma respectivă. Corectarea erorii va fi reflectată și adusă la cunoștința Clientului prin extrasul de cont.

2.3.10.9. Dacă eroarea aparține plătitorului, Banca va efectua corectarea erorii după obținerea unei autorizări prealabile de la Client. Corectarea erorii va fi reflectată în extrasul de cont al Clientului.

2.3.10.10. Clientul va restitui Băncii orice mijloace bănești, înscrise în cont eronat și/sau care nu-i aparțin, nu mai târziu de a doua zi operațional bancară după depistarea acesteia.

2.3.10.11. Banca va restitui integral și fără rețineri nejustificate, mijloacele bănești trecute incorect la scăderi din contul Clientului.

2.3.10.12. În cazul unei operațiuni de plată autorizate, inițiate de/sau prin intermediul unui beneficiar al plății care a fost deja executată, Clientul are dreptul să solicite rambursare din partea Băncii a sumei operațiunilor de plată autorizate dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

2.3.10.12.1. autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată; și

2.3.10.12.2. suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Clientul, luând în calcul cheltuielile sale anterioare, condițiile din contractul-cadru al său şi alte circumstanțe relevante pentru cazul respectiv.

2.3.10.13. La cererea Băncii, Clientul este obligat să furnizeze informaţii privind elementele concrete legate de condiţiile specificate la pct. 2.3.10.12.

2.3.10.14. Rambursarea se efectuează în suma totală a operațiunii de plată executate, cu data valutei creditării contului Clientului care nu poate fi ulterioară datei debitării.

2.4. PLĂȚI ÎN FAVOAREA CLIENTULUI

2.4.1. Plata (transferul de credit) primită în favoarea Clientului se va procesa în ziua primirii acesteia, dacă este primită până la ora-limită a zilei operaționale bancare și în ziua operațională bancară următoare, dacă este primită mai târziu de ora-limită sau în ziua nelucrătoare pentru Bancă, cu condiția că instrucțiunile de plată sunt complete și corecte şi nu există alte motive de a nu o executa.

2.4.2. Suma ce face obiectul transferului de credit primit va fi creditată în contul bancar al Clientului:

2.4.2.1. imediat ce a fost debitat contul bancar al plătitorului - în cazul plății intra bancare;

2.4.2.2. la data creditării contului corespondent al Băncii (data valutei);

2.4.2.3. la data primirii, dacă data valutei indicată în ordinul de plată preceda data primirii, în cazul plății interbancare.

2.4.3. Dacă data valutei va fi o zi nelucrătoare pentru Bancă, creditarea contului bancar al Clientului se va efectua în ziua operațională bancară următoare.

2.4.4. Dacă valuta plății diferă de valuta contului bancar al Clientului, indicat în ordinul de plată primit, Banca va credita contul Clientului cu echivalentul, în valuta contului, a sumei primite, calculat la cursul de schimb valutar comercial al Băncii, valabil la data creditării contului Clientului. Convertirea respectivă se va face în baza consimțământului expres al Clientului, exprimat în cadrul Cererii(lor)-Contract încheiat cu Banca și prevederile prezentelor Condiții Generale.

2.4.5. În cazul plății în valută străină, dacă codul IBAN conține erori nesemnificative, iar Clientul poate fi identificat, se va credita contul Clientului fără a face careva investigații suplimentare, cel târziu în ziua operațională bancară următoare celei în care acesta a fost primit.

2.4.6. Transferul de credit, la care Clientul nu poate fi determinat univoc (instrucțiuni de plată incomplete, cod IBAN eronat), se consideră nefinalizat, iar suma plății nu este creditată în contul Clientului.

2.4.7. Suma transferului de credit nefinalizat se înregistrează la contul „Sume cu caracter neidentificat" urmând a fi efectuate următoarele operațiuni:

2.4.7.1. în cazul plății în monedă națională, Banca va restitui plătitorului suma transferului de credit eronat, cel târziu în ziua operațională bancară următoare celei în care transferul respectiv a fost primit;

2.4.7.2. în cazul plății în valută străină, Banca va solicita băncii plătitorului/băncii intermediare date suplimentare despre Client/cod IBAN. Dacă în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare nu vor fi primite date ce ar permite creditarea contului Clientului, Banca va restitui plătitorului suma transferului eronat cu condiția reținerii comisionului, în conformitate cu Registrul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă, în vigoare la momentul executării operațiunii de returnare.

2.4.8. Banca poate refuza plata (transferul de credit) primită în favoarea Clientului şi poate adopta orice măsura care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plata, în următoarele cazuri::

2.4.8.1. Clientul nu a prezentat documente justificative solicitate expres de către Banca, sau documentele prezentate nu permit Băncii înțelegerea scopului şi naturii tranzacției ;

2.4.8.2. Plata este primită prin intermediul Centrului de Casă şi Decontări din Tiraspol;

2.4.8.3. Plata este efectuată de către o Persoană sancționată;

2.4.8.4. Clientul este o Persoană sancționată;

2.4.8.5. Banca beneficiarului /plătitorului/banca intermediară este o Persoană sancționată;

2.4.8.6. există alte restricții referitoare la regimul de Sancțiuni.

2.5. PLĂȚI PROGRAMATE

2.5.1. Plățile programate presupun efectuarea, în mod automatizat a plăților în numele Clientului, în baza ordinelor de plată emise și executate de către Bancă, în temeiul Cererii-Contract încheiat între părți.

2.5.2. Plățile programate presupun următoarele servicii:

2.5.2.1. serviciul MAIB-SWEEP (transfer sold) presupune serviciile de transfer al soldului contului la alte conturi proprii ale Clientului, în aceeași valută, în cadrul Băncii. Clientul are posibilitatea de a transfera soldul integral sau o anumită sumă ce nu depășește soldul prestabilit de acesta;

2.5.2.2. serviciul MAIB-PAY (plăți programate) presupune serviciile de executare a plăților la date programate și în sume fixe, plățile au caracter de periodicitate zilnic, săptămânal, lunar și anual;

2.5.2.3. serviciul MAIB-FACTURA (achitări de servicii ale prestatorilor) presupune serviciile de debitare directă la achitarea facturilor prestatorilor de servicii.

2.5.3. În temeiul Cererii-Contract, semnată de client, Banca debitează contul Clientului în baza informațiilor oferite de către prestatorii de servicii, în cadrul contractelor de colaborare.

2.5.4. Plățile programate se efectuează la data și conform periodicității indicată de Client în Cererea-Contract aferent serviciului cu condiția asigurării soldului necesar în contul de plăți al clientului la data/în perioada nominalizată (dacă soldul contului acoperă suma plății și a remunerației aferente executării plății) și în situația când la contul titularului nu sunt aplicate grevări de către organele abilitate prin lege, sau acestea nu au înaintat ordine incaso.

2.5.5. Dacă soldul contului de plăți nu este suficient pentru executarea ordinului de plată și achitarea comisionului aferent serviciului și/sau la contul de plăți există documente de suspendare a operațiunilor și/sau de sechestrare a mijloacelor bănești, plata programată nu va fi executată de Bancă.

2.5.6. În cazul în care la conturile titularului sunt aplicate grevări de către organele abilitate prin lege, sau acestea au înaintat ordine incaso, Banca refuză oferirea Serviciului clientului respectiv.

2.5.7. Dacă data fixată pentru efectuarea plăților programate coincide cu o zi nelucrătoare, ordinul de plată se va emite și se va executa cel târziu în ziua operațională bancară ce urmează după ziua nelucrătoare.

2.5.8. În ziua executării/neexecutării plății programate, Banca va transmite Clientului un aviz prin poșta electronică, privind executarea/neexecutarea plății programate. La solicitarea Clientului, Banca va elibera extrasul din cont (pe suport de hârtie), legalizat cu semnătura persoanei responsabile și ștampila dreptunghiulară a Băncii.

2.5.9. Pentru serviciile prestate, Clientul achită Băncii remunerația în conformitate cu tarifele Băncii în vigoare. Achitarea remunerației se va efectua la data executării plății programate, prin document de plată intern al Băncii - nota de plată, prin debitarea contului de plăți al Clientului.

2.5.10. Clientul va asigura pe contul de plăți disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea plății programate și achitarea remunerației aferente, cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice înainte de data valutării, în caz contrar, Banca nu va avea obligația executării plății.

2.5.11. Modificarea condițiilor de executare a plății programate este inițiată de către Client în baza Cererii-Contract care se depune cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data valutării.

2.5.12. În cazul revocării/anulării unei sau mai multor plăți programate din cadrul unui serviciu, sau a revocării unui serviciu integral (în condițiile existenței altor cereri):

2.5.12.1. clientul depune o cerere în formă liberă de revocare a plății programate, în care stipulează detaliile aferente plății revocate;

2.5.12.2. cererea de revocare se depune cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data valutării;

2.5.12.3. la data acceptării cererii de revocare plata programată nu se execută.

2.5.13. În cazul solicitării de sistare a tuturor plăților programate:

2.5.13.1. clientul înaintează o cerere în formă liberă de sistare a tuturor plăților programate;

2.5.13.2. cererea de sistare este prezentată Băncii cu 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de potențiala dată a sistării;

2.5.13.3. Banca sistează toate plățile programate în lipsa datoriilor aferente serviciului dat.

2.6. ALTE OPERAȚIUNI DE PLATĂ

2.6.1. Operațiunile cu numerar în monedă națională și valută străină în/din conturile bancare ale Clientului se efectuează de către Bancă cu respectarea legislației, inclusiv a actelor normative ale Băncii Naționale a Moldovei și actelor normative interne ale Băncii în vigoare.

2.6.2. Dacă Clientul este Titularul de cont, depunerea numerarului în cont se efectuează la prezentarea actului de identitate al Clientului în original și a documentelor justificative, după caz. Depunerea /retragerea numerarului la ghișeu pentru clienții identificați prin mijloace electronice, va putea fi efectuată doar după actualizarea datelor cu prezența clientului la Bancă

2.6.3. Dacă depunătorul este o persoană terță, depunerea numerarului în cont se efectuează în baza actului de identitate al depunătorului prezentat în original și a documentului, ce confirmă dreptul și/sau necesitatea efectuării tranzacției, după cum urmează:

2.6.3.1. pentru suplimentarea ulterioară a contului de depozit: procură, autentificată notarial/apostilată/supralegalizată;

2.6.3.2. pentru prestarea unor servicii: contract încheiat între titularul de cont și persoana terță;

2.6.3.3. documente justificative (în conformitate cu cerințele legislației privind reglementarea valutară și/sau, după caz, legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului);

2.6.4. Depunerea numerarului în valută străină, de către persoana terță, se efectuează în conformitate cu legislația privind reglementarea valutară.

2.6.5. Totodată, suplinirea contului bancar poate fi efectuată și prin intermediul Terminalelor și bancomatelor Băncii.

2.6.6. Prin intermediul terminalelor de plată, Clientul are posibilitatea de a efectua următoarele tranzacții:

2.6.6.1. suplinirea conturilor curente prin utilizarea unui card de plată;

2.6.6.2. suplinirea conturilor bancare cu card de plată atașat;

2.6.6.3. suplinirea conturilor de depozit de economii;

2.6.6.4. achitarea ratei lunare la creditul de consum/imobiliar;

2.6.6.5. achitarea „ovedraft-ului” la contul bancar cu card de plată atașat;

2.6.6.6. achitarea datoriilor la cardul de credit;

2.6.6.7. plăți în favoarea furnizorilor locali prestatori de bunuri şi servicii cu introducerea numerarului în Valută Străină (EUR și USD).

2.6.6.7.1. Modalitatea de achitare a plăților în numerar în Valută Străină (EUR și USD) are loc conform următoarelor scenarii de plată:

a) Dacă Factura spre plată este în MDL, clientul va avea posibilitatea să depună numerar în MDL, EUR sau USD;
b) Dacă Factura spre plată este în EUR, clientul va avea posibilitatea să depună numerar în MDL sau EUR;
c) Dacă Factura spre plată este în USD, clientul va avea posibilitatea să depună numerar în MDL sau USD;
d) Utilizarea codurilor de rest, pentru furnizorii prezenți în meniul „Plată cu cod de rest”.

2.6.6.7.2. În cazul în care suma depusă depășește suma achitată, la ecranul terminalului se va afișa mesajul ,,Suma restului va fi converită în MDL,, și butonul ,,Imprimare Chitanță,” și Clientului i se va elibera Bon cu cod de rest. Codul de rest Clientul îl va putea utiliza, fie pentru alimentarea unui cont bancar maib, fie pentru plăți în favoarea furnizorilor locali prestatori de bunuri/servicii (prestatori din categoria de servicii-telecomunicații), prin selectarea din meniul opțiunii „Plata cu codul de rest”, serviciul pe care intenţionează să-l achite, urmând instrucţiunile afișate la ecranul TSS.

2.6.6.7.3. Convertirea sumei în MDL, indicată pentru achitarea plăţii, se va efectua conform cursului de schimb pentru operaţiunile cu carduri, aplicat la momentul efectuării tranzacţiei..

2.6.6.8. Plăți în favoarea furnizorilor locali prestatori de bunuri şi servicii prin serviciul ”Plată rapidă prin codul QR”.

2.6.6.8.1. Plata rapidă prin codul QR reprezintă posibilitatea de realizare a plăților prin utilizarea codurilor QR MIA emise de către furnizori/comercianți, prin intermediul TSS, serviciul fiind destinat plăților de tip P2B (Person to Business).

2.6.6.8.2. Funcționalitatea oferă posibilitatea clienților de a efectua plăți în numerar doar în monedă națională, utilizând codurile QR MIA , emise de către furnizori/comercianți care se pot deservi și la alte bănci, fără aplicarea vreunui comision pentru plătitorii – clienți persoane fizice.

2.6.7. Suplinirea contului bancar prin intermediul Terminalului de plăți al Băncii, până la orele 16:00, va fi înregistrată în ziua depunerii numerarului. Mijloacele bănești, plasate de către Client după orele 16:00 sau în zilele de odihnă/sărbătoare nelucrătoare, vor fi înregistrate în contul bancar în următoarea zi operațională bancară.

2.6.8. La eliberarea numerarului din cont în cadrul subdiviziunilor băncii, dacă Clientul este Titularul de cont, se solicită:

2.6.8.1. actul de identitate al Clientului în original;

2.6.8.2. documentele justificative - în cazurile specificate în actele normative ale BNM în domeniul reglementării valutare;

2.6.8.3. documentele justificative care atestă sursa fondurilor și destinația utilizării lor, după caz.

2.6.9. Dacă Clientul este reprezentant al Titularului de cont, la eliberarea numerarului din cont, în cadrul subdiviziunilor băncii, se solicită:

2.6.9.1. actul de identitate al Clientului și copia acestuia;

2.6.9.2. documentul (procură), autentificat notarial/apostilat/supralegalizat, ce confirmă împuternicirea acordată Clientului de către Titularul de cont;

2.6.9.3. documentele justificative - în cazurile specificate în actele normative ale BNM în domeniul reglementării valutare;

2.6.9.4. documentele justificative care atestă sursa fondurilor și destinația utilizării lor, după caz.

2.6.10. Pentru ridicarea numerarului în sumă mai mare de 20 000 lei (sau echivalentul acesteia în altă valută), Clientul urmează să preavizeze Banca cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înainte. Dacă subunitatea Băncii dispune de mijloace bănești la momentul solicitării de retragere a numerarului, suma poate fi eliberată imediat, fără prezentarea de către Client a preavizului.

2.6.11. Banca este în drept să refuze eliberarea numerarului din contul Clientului dacă:

2.6.11.1. clientul nu poate fi identificat univoc;

2.6.11.2. documentele prezentate nu sunt completate corect;

2.6.11.3. Clientul refuză să prezinte documentele justificative solicitate de Bancă;

2.6.11.4. există restricții de efectuare a operațiunilor din cont;

2.6.11.5. se solicită eliberarea numerarului contrar prevederilor actelor normative.

2.6.12. Clientul are posibilitatea de a efectua operațiuni de schimb valutar:

2.6.12.1. în numerar, la ghișeele Băncii, prin intermediul birourilor de schimb valutar;

2.6.12.2. la Bancomate ATM valutar;

2.6.12.3. la terminalele băncii;

2.6.12.4. prin virament, în baza cererilor de schimb valutar, prin intermediul IPAD.

2.6.13. Prin cererea de schimb valutar, Clientul își exprimă intenția de a cumpăra, vinde sau converti valuta străină.

2.6.14. Cererile de schimb valutar pot fi depuse de către Client pe suport de hârtie, la subunitatea Băncii unde are deschise conturile bancare sau perfectate și transmise în format electronic, prin IPAD.

2.6.15. Cererile de schimb valutar pe suport de hârtie sunt procesate de către subunitățile Băncii.

2.6.16. Cererile de schimb valutar în format electronic, transmise prin IPAD, sunt procesate automat de către sistem.

2.6.17. Cererile de schimb valutar sunt executate de Bancă în dependență de disponibilul valutei solicitate, limita poziției valutare deschise, impusă de BNM și de situația pe piața valutară (cererea și oferta de valută străină).

2.6.18. În unele cazuri, Banca poate efectua operațiuni de schimb valutar din numele și contul Clientului, fără cereri de schimb valutar, dacă este mandatată de Client prin contracte aferente altor tranzacții (credite, carduri etc.) sau la dispoziția organelor abilitate prin lege cu dreptul de a dispune de mijloacele aflate în conturile bancare ale Clienților.

2.6.19. Cererile de schimb valutar, primite de Bancă până la orele 16:00 ale zilei operaționale bancare, vor fi executate în aceiași zi, iar cele primite după orele 16:00 vor fi executate în următoarea zi operațională bancară.

2.6.20. La executarea operațiunii de schimb valutar, se va debita contul bancar al Clientului, indicat în cererea de schimb valutar, cu suma vândută și se va credita contul bancar al acestuia, cu suma cumpărată.

2.6.21. Orice alte operațiuni de plată, inclusiv singulare, se vor executa în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

2.6.22. **Serviciul de plată Amenzi Contravenționale**. Prin intermediul IPAD maibank, Clientul are posibilitatea de abonare la serviciul de plată Amenzi Contravenționale. Serviciul Amenzi Contravenționale permite Clientului facilitatea identificării și achitării amenzilor contravenționale. Serviciul constă în interogarea automatizată, în baza Cererii Clientului, a datelor disponibile prin platforma guvernamentală de interoperabilitate MConnect, în scopul identificării amenzilor contravenționale neachitate, afișarea acestora în aplicația maibank și facilitarea achitării acestora prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice MPay.

Textul „rutiere” la pct. 2.6.22 se exclude prin Hotărârea CCB din 11.11.2026, PV nr.142.2 în vigoare din 11.11.2026

2.6.22.1. Abonarea la serviciu de către Client în aplicați a maibank, precum și accesarea secțiunii Amenzi Contravenționale implică exprimarea consimțământului pentru interogarea și accesarea unui set limitat de date aferente amenzilor contravenționale prin platforma MConnect, exclusiv în scopul identificării și afișării acestora, precum și pentru inițierea procesului de achitare prin Mpay la solicitarea Clientului.

2.6.22.2. Verificarea de către Client a disponibilității unor amenzi contravenționale sau accesarea amenzilor disponibile afișate în cadrul aplicației maibank, va genera interogarea/accesarea datelor cu caracter personal din Registrul de stat, în scopul verificării/actualizării datelor aferente amenzii contravenționale pentru achitare

2.6.22.3. În cadrul prestării serviciului, Banca accesează un set limitat de date, strict necesar realizării scopului declarat, respectiv identificatorul unic de plată aferent amenzii contravenționale cu statut neachitat.

2.6.22.4. Banca nu interoghează și nu prelucrează date cu caracter personal referitoare la natura contravenției, fapta săvârșită, data comiterii acesteia sau alte descriptive ori sensibile asociate sancțiunii, acestea fiind accesibile exclusiv Clientului prin intermediul platformei guvernamentale Mpay la etapa de inițiere a plății, în baza identificatorului unic.

2.6.22.5. Clientul este în drept să renunțe oricând la acest serviciu prin dezabonarea în cadrul aplicației maibank.

2.6.23. Plata automată. Banca pune la dispoziția Clienților prin intermediul IPAD maibank serviciul ”Plata automată”. Acest serviciu permite Clientului să autorizeze executarea automată, la o anumită frecvență și conform parametrilor setați de acesta, a transferurilor recurente (o serie de operațiuni de plată), fără necesitatea inițierii manuale a fiecărei operațiuni.

2.6.23.1. Clientul poate autoriza Plata automată pentru:

a) transferuri între conturi proprii (A2A);
b) transferuri către o altă persoană (P2P).

2.6.23.2. La configurarea Plății automate , Clientul stabilește parametrii operațiunii, inclusiv contul/cardul din care se efectuează operațiunea, beneficiarul, suma, valuta, frecvența și data executării, după caz.

2.6.23.3. Clientul poate modifica, pune pe pauză, reactiva sau anula pentru viitor o Plata automata direct din aplicația maibank. Modificările efectuate de Client se aplică operațiunilor care urmează să fie executate ulterior modificării.

2.6.23.4. Clientul este responsabil pentru corectitudinea datelor și parametrilor setați la crearea, autorizarea sau modificarea Plății automate, precum și pentru asigurarea disponibilității fondurilor necesare executării acesteia.

Pct. 2.6.23 adăugat prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr.131.4, în vigoare din 02.11.2026.

2.7. DEPOZITE

2.7.1. Principii generale aferente depozitelor

2.7.1.1. Depozitul reprezintă suma de bani primită de la Client (deponent) sau de la un terț în folosul deponentului, înscrisă la contul de depozit deschis pe numele deponentului, pe care Banca se obligă să o restituie deponentului după un anumit termen (depozit la termen) sau la cerere (depozit la vedere), cu sau fără dobândă ori cu orice alt beneficiu, fie în condițiile convenite în comun de către deponent sau de persoana împuternicită a acestuia și de Bancă.

2.7.1.2. Condițiile de primire, perfectare și restituire a depozitelor destinate persoanelor fizice în vigoare, sunt afișate pe panourile informative din subunitățile Băncii și pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

2.7.1.3. Depozitul este garantat în conformitate cu Legea nr.160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci, în vigoare din 01.10.2023, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

2.7.1.4. Dobânzile achitate în folosul deponenților se efectuează cu reținerea impozitului pe venit conform Codului Fiscal al Republici Moldova.

2.7.2. Tipuri de depozite

2.7.2.1. Banca pune la dispoziția Clientului următoarele tipuri de depozite:

2.7.2.1.1. depozite la vedere, mijloacele bănești primite de Bancă de la Client și plasate în cont, pe care banca le restituie Clientului, la cerere, cu sau fără achitarea unei dobânzi;

2.7.2.1.2. depozite la termen, mijloacele bănești primite de Bancă de la Client și plasate în cont, pe un anumit termen, cu plata unei dobânzi, calculate reieșind din suma, termenul depozitului și rata dobânzii stabilită, cu condiția rambursării acestora de către Bancă în termenul stabilit.

2.7.2.2. În funcție de operațiunile permise de a fi efectuate în/din contul de depozit, sunt depozite care permit sau nu permit suplimiri și/sau retrageri parțiale.

2.7.2.3. În funcție de monedă, depozitele pot fi în monedă națională: leul moldovenesc sau în valută străină: EURO sau dolarul SUA.

2.7.2.4. În funcție de dobândă achitată de Bancă Clientului, depozitele pot fi cu:

2.7.2.4.1. rata dobânzii flotantă: rata care se poate diminua sau majora, în mod unilateral, ca urmare a fluctuației pieței financiar-bancare interne și internaționale. Informația privind diminuarea dobânzii va fi adusă la cunoștința Clientului prin afișarea anunțului respectiv în subunitățile Băncii, pe pagina web a Băncii (www.maib.md), prin intermediul IPAD sau prin intermediul mijloacelor mass-media, cu cel puțin 15 zile înainte de modificare. Un preaviz nu va fi necesar în cazul majorării ratei dobânzii.

2.7.2.4.2. rata dobânzii fixă: rată a dobânzii ce rămâne neschimbată pentru toată perioada depozitului, declarată ca rată fixă.

2.7.3. Constituirea depozitului

2.7.3.1. Deschiderea conturilor de depozit poate fi efectuată atât prin intermediul aplicației mobile maibank, cât și în cadrul subunităților băncii, în baza Cererii-Contract semnată de Client.

2.7.3.2. Cererea-Contract semnată de Client, va fi depusă pe suport de hârtie în subunitățile Băncii sau transmisă electronic prin intermediul maibank sau în alt mod, convenit de Părți.

2.7.3.3. Deschiderea contului de depozit va fi posibilă doar în cazul deținerii unui cont curent în valuta viitorului depozit.

2.7.3.4. Constituirea depozitului se va efectua din orice cont bancar de plată al Clientului care este indicat de către Client în maibank (în continuare „Cont de plată”).

2.7.3.5. În cazul în care valuta Contului de plată va fi diferită de valuta Contului de Depozit și, drept urmare, pentru efectuarea operațiunii de plasare inițială a mijloacelor bănești în/din Contul de Depozit este necesară cumpărarea/vânzarea de valută străină, Clientul autorizează irevocabil Banca să efectueze acest schimb conform:

2.7.3.5.1. cursului de schimb valutar al Băncii, stabilit pentru operațiunile de tip virament – în cazul în care Contul de plată este un cont curent;

2.7.3.5.2. cursului de schimb valutar al Băncii pentru operațiunile cu carduri – în cazul în care Contul de plată este un cont bancar la care este atașat un card de plată, în vigoare la data efectuării operațiunii, pe cheltuiala Deponentului.

2.7.3.6. Titular al contului de depozit se consideră persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, pe numele căreia a fost deschis contul de depozit.

2.7.3.7. Pentru minori, contul de depozit se deschide după cum urmează:

2.7.3.7.1. pentru minorii care nu au împlinit vârsta de 14 ani, conturile bancare de depozit se deschid de către un părinte/reprezentant legal. Pentru deschiderea contului, persoana care deschide contul pe numele minorului va prezenta certificatul de naștere al minorului, originalul actului de identitate al părintelui reprezentantului legal și/sau act ce demonstrează statutul de înfietor/tutore;

2.7.3.7.2. pentru minorii care au împlinit vârsta de 14 ani, conturile bancare se deschid de către minorul în prezența și cu acordul unui părinte/reprezentant legal. La deschiderea contului se va prezenta actul de identitate al minorului și actele de identitate ale părintelui/reprezentantului legal și certificatul de naștere al minorului care atestă gradul de rudenie.

2.7.3.8. Persoana minoră care a împlinit vârsta de 14 ani are dreptul, fără acordul părintelui/reprezentantului legal, să facă depuneri în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative interne ale băncii. La efectuarea operațiunilor în/din Contul bancar se va prezenta la bancă actul de identitate al minorului.

2.7.3.9. De depozitul perfectat de un terț pe numele unui minor, poate dispune:

2.7.3.9.1. până la atingerea de către minor a vârstei de 14 ani - din numele lui, un părinte/reprezentantul legal;

2.7.3.9.2. după atingerea de către minor a vârstei de 14 ani - minorul propriu-zis, însă cu acordul unui părinte/reprezentant legal.

2.7.3.10. Pentru deschiderea unui cont de depozit la subunitățile Băncii, Clientul prezintă următoarele documente:

2.7.3.10.1. Cererea-Contract de deschidere a depozitului bancar;

2.7.3.10.2. originalul actului de identitate sau certificatul de naștere, după caz.

2.7.3.11. În cazul deschiderii contului de depozit de către Persoana împuternicită, se prezintă următoarele documente:

2.7.3.11.1. Cererea-Contract de deschidere a depozitului bancar;

2.7.3.11.2. copia actului de identitate al Titularului de cont, legalizată notarial/ apostilată/ supralegalizată;

2.7.3.11.3. originalul actului de identitate al persoanei împuternicite;

2.7.3.11.4. actul autentificat notarial/ supralegalizat/ apostilat, care confirmă dreptul Persoanei împuternicite de a deschide contul de depozit.

2.7.4. **Termenul depozitului**

2.7.4.1. Data maturității/expirării depozitului este data restituirii depozitului, ziua în care suma depozitului este accesibilă Clientului. Clientul este obligat să urmărească de sine stătător expirarea termenului depozitului. Banca nu este obligată să înștiințeze Clientul privind expirarea depozitului, dar își rezervă acest drept.

2.7.4.2. Termenul depozitului la vedere nu este stabilit.

2.7.4.3. Termenele standarde ale depozitului la termen diferă în funcție de tipul și rata depozitului și sunt aduse la cunoștință prin afișarea pe panourile informative din subunitățile Băncii, prin intermediul IPAD și pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

2.7.4.4. La expirarea termenului depozitului, Banca transferă la contul de plată al Clientului suma depozitului și dobânda calculată pentru ultima lună, dacă tipul de depozit nu prevede prelungirea tacită a termenului depozitului sau asupra acestuia nu sunt aplicate careva grevări sau restricții de către organele abilitate prin lege.

2.7.4.5. Dacă termenul de maturitate a depozitului este o zi de odihnă/sărbătoare nelucrătoare în conformitate cu legislația în vigoare, depozitul se transferă la contul de plată în prima zi operațională bancară ce urmează după ziua/zilele de odihnă/sărbătoare.

2.7.4.6. Dacă tipul de depozit prevede posibilitatea prelungirii tacite a acestuia pe un nou termen, la maturitate, depozitul respectiv se va considera prelungit în mod automat pe un nou termen, în condițiile de atragere a depozitelor, în vigoare la data prelungirii, afișate pe panourile informative din subunitățile Băncii, prin intermediul IPAD și pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

2.7.4.7. Clientul poate stopa prelungirea automată a depozitului în cadrul sucursalelor băncii sau prin intermediul IPAD (aplicației mobile maibank).

2.7.4.8. Clientul va putea stopa autoprelungirea depozitului oricând, cu excepția zilei maturității/expirării depozitului. În cazul în care data maturității Depozitului, este o zi de odihnă/ sărbătoare în conformitate cu legislația în vigoare, prelungirea automată a depozitului se va stopa în prima zi lucrătoare ce urmează după ziua/zilele de odihnă/sărbătoare.

2.7.5. **Efectuarea Operațiunilor de suplinire/retrageri parțiale în/din cont de depozit**

2.7.5.1. Dacă condițiile Depozitului permit efectuarea suplinirii contului de depozit, acestea pot fi efectuate prin virament, prin efectuarea transferului din contul de plată al Titularului de cont, inclusiv și prin intermediul IPAD dacă această opțiune este pusă la dispoziția Clientului de către Bancă.

2.7.5.2. Suplinirea contului de depozit deschis persoanei fizice se efectuează în orice subunitate a băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis contul de depozit.

2.7.5.3. Operațiunile de suplinire a conturilor de depozit sunt executate prin conturile de plată ale Titularului de cont, cu condiția că în contul de plată sunt mijloace bănești suficiente pentru suplinirea contului de depozit cu suma respectivă și asupra contului de plată nu există grevări /restricții.

2.7.5.4. Suplinirea contului de depozit poate fi efectuată prin intermediul IPAD doar în conturile de depozit constituite în cadrul Băncii.

2.7.5.5. Operațiunile de restituire a mijloacelor bănești din conturile de depozit ale clienților se efectuează cu condiția prezentării actului de identitate de către Titularul de cont sau de Persoana împuternicită.

2.7.5.6. Operațiunile de retrageri parțiale din contul de depozit se efectuează în orice subunitate a băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis contul de depozit persoanei fizice, dacă condițiile Depozitului permit aceasta.

2.7.5.7. Operațiunile de retragere parțială a mijloacelor bănești din contul de depozit se efectuează prin transferarea acestora la contul de plată aferent Depozitului. Retragerile din contul de plată, la solicitarea Titularului de cont, se efectuează în numerar a sumei transferate din contul de depozit sau prin transfer la alte conturi.

2.7.5.8. Retragerile inclusiv parțiale din Contul de depozit pot fi efectuate prin virament și prin intermediul IPAD.

2.7.6. **Restituirea depozitului**

2.7.6.1. Închiderea contului de depozit se poate efectua în orice subunitate a Băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis contul de depozit.

2.7.6.2. În cazul depozitelor, condițiile cărora nu prevăd prelungirea automată a termenului, la expirarea acestuia, contul de depozit se închide în mod automatizat, iar mijloacele bănești sunt transferate la contul de plată al Clientului, aferent contului de depozit.

2.7.6.3. Cererile-Contract/ Contractele de depozit pot fi rezoluționate până la expirarea termenului de păstrare, fără a notifica în prealabil Banca. Totodată, pentru retragerea, înainte de expirare a termenului depozitului, a oricărei sume de 20 000,00 MDL (douăzeci mii lei, 00 bani) (ori echivalentul acesteia în orice valută) sau mai mult, Clientul urmează să preavizeze Banca cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înainte. Dacă subunitatea Băncii dispune de mijloace bănești la momentul solicitării de retragere a numerarului, suma poate fi eliberată imediat, fără prezentarea de către Client a preavizului.

2.7.7. **Restituirea depozitului în cazul decesului Clientului (titularului de cont)**

2.7.7.1. Pentru deschiderea procedurii succesorale, Banca va oferi notarului, doar la solicitarea acestuia în formă scrisă și în condițiile legii, informația asupra tuturor conturilor deținute de titularul decedat și asupra soldurilor din aceste conturi, doar cu scop de perfectare corectă a certificatului de moștenitor.

2.7.7.2. După decesul titularului de cont, depozitul se restituie persoanelor, indicate în certificatul de moștenitor, eliberat de notarul care a deschis procedura succesorală. Persoanele indicate în certificatul de moștenitor urmează să prezinte Băncii actele lor de identitate în original, originalul certificatului de moștenitor și procura în cazul reprezentării intereselor la Bancă prin reprezentant.

2.7.7.3. Prin certificatul de moștenitor, moștenitorului i se va atribui depozitul integral sau parțial, (conform condițiilor depozitului), cu dobânda calculată și achitată lunar conform Cererii-Contract.

2.7.7.4. Dacă la Bancă nu s-au prezentat toți moștenitorii, cărora le-a fost atribuit în moștenire depozitul, sumele, care le revin moștenitorilor ce s-au prezentat, se transferă în contul curent al titularului de cont decedat, dacă condițiile depozitului permit retrageri parțiale.

2.7.7.5. Dacă condițiile depozitului nu permit efectuarea retragerilor parțiale, închiderea contului de depozit și restituirea mijloacelor bănești în baza certificatului de moștenitor se efectuează la prezentarea tuturor moștenitorilor sau la prezentarea acceptului scris a moștenitorilor ce nu s-au prezentat la Bancă, de închidere a depozitului. Acceptul sus-menționat va fi autentificat notarial/supralegalizat/apostilat.

2.7.7.6. Moștenitorii pot partaja averea moștenită prin perfectarea unui contract (acord). La prezentarea contractului (acordului) autentificat notarial/supralegalizat/apostilat, privind partajarea depozitului între moștenitori, Banca urmează să restituie depozitul acelui moștenitor, care este indicat în contractul (acordul) respectiv.

2.7.7.7. Restituirea unei părți din depozit poate fi efectuată, de asemenea, la prezentarea adeverinței privind dreptul de proprietate la o cotă din averea comună a soților, eliberată de notar soțului supraviețuitor, sau a deciziei judiciare. Restul depozitului, care se păstrează pe numele titularului de cont decedat, se va restitui moștenitorilor.

2.7.7.8. La restituirea depozitului înainte de expirarea termenului de păstrare, contul de depozit se închide, după caz, cu acordul tuturor moștenitorilor-proprietari, iar dobânda se recalculează reieșind din condițiile depozitului, ținând cont de dobânzile achitate anterior și se determină soldul depozitului. Suma calculată se trece la contul curent al titularului de cont decedat, perfectându-se în modul stabilit operațiunea de plată.

2.8. CARDURI DE PLATĂ ȘI SERVICII AFERENTE

2.8.1. Regulile de utilizare a cardurilor

2.8.1.1. Reguli de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice (în continuare „*Reguli*”) sunt elaborate în conformitate cu legislația Republicii Moldova, inclusiv *Legea cu privire la serviciile de plată și monedă electronică nr. 114 din 18.05.2012, Regulamentul privind monitorizarea infrastructurilor pieței financiare, schemelor, angajamentelor și a instrumentelor de plată, aprobat prin hotărârea BNM nr. 289 din 14.11.2024, Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin hotărârea BNM nr. 29 din 13.02.2018 și Regulile Sistemelor de plăți sub egida căreia este emis cardul.*

2.8.1.2. Cardurile pot fi utilizate pentru efectuarea tranzacțiilor, inclusiv plata serviciilor, utilităților, alimentare/eliberare de numerar, etc., atât pe teritoriul țării, cât și în străinătate.

2.8.1.3. Regulile sunt destinate reglementării raporturilor juridice și financiare existente între Bancă și Deținător, aferente:

2.8.1.3.1. deschiderii Contului la care este (sunt) atașat(e) Cardul(rile); și

2.8.1.3.2. efectuării Operațiunilor cu Cardul de către Deținător și/sau Deținătorii desemnați.

2.8.1.4. Pe lângă legislația Republicii Moldova și Reguli, funcționarea Contului și utilizarea Cardului(rilor) se supune cerințelor și regulamentelor Sistemului de plăți VISA/ Mastercard/ American Express, sub egida căruia a fost emis Cardul(rile).

2.8.1.5. La înrolarea cardurilor în aplicațiile de tip portmoneu electronic, Clientul se obligă să respecte *Termenii și condițiile specifice pentru atașarea în cadrul aplicației Apple Pay/ Google Pay/ Garmin Pay a cardurilor emise de maib* – Anexa nr. 2 la prezentele Condiții generale.

2.8.2. Primirea, utilizarea Cardului, Datelor cardului, precum și a PIN/CVV2/CVC2

2.8.2.1. Obținerea dreptului de utilizare a Cardului de către Deținător se face prin:

2.8.2.1.1. perfectarea, semnarea și prezentarea de către Deținător la una din subunitățile Băncii sau în cadrul Companiilor (după caz) în cazul proiectelor salariale, a Cererii-Contract și deschiderea Contului în conformitate cu prevederile actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actelor normative interne ale Băncii, Regulilor, precum și Tarifelor;

2.8.2.1.2. aplicația mobilă maibank în conformitate cu prevederile actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actelor normative interne ale Băncii, Regulilor, precum și Tarifelor. Solicitarea emiterii Cardului prin aplicația mobilă maibank, se va efectua exclusiv de către Client, cu condiția că datele aferente Clientului sunt actualizate în sistemul informațional al Băncii, conform cerințelor de cunoaștere a clientului, din prezentele Condiții Generale;

2.8.2.1.3. efectuarea depunerii minime inițiale în Cont, în sumă care să acopere cel puțin contravaloarea taxelor de emitere și de administrare anuală/lunară, pentru fiecare Card emis.

2.8.2.2. Deținătorul va informa Banca despre modificările intervenite în datele personale, indicate în Cerere-Contract, inclusiv ale Deținătorului desemnat, în termen de cel mult 5 (cinci) zile din data apariției modificărilor.

2.8.2.3. Cardul și plicul PIN sigilat (în dependență de caz), în care se află PIN-codul/CVV2/CVC2, vor fi oferite Deținătorului la sucursala Băncii sau în cadrul Companiilor (după caz) în

cazul proiectelor salariale, unde a fost depusă Cererea-Contract, în termenul comunicat de executorul responsabil. La solicitarea Deținătorului, Cardul poate fi eliberat și la altă sucursală a Băncii.

2.8.2.4. Activarea cardului va avea loc exclusiv după recepționarea fizică a acestuia de către Deținător. În cazul în care Deținătorul activează cardul înainte de a intra în posesia sa efectivă, Banca nu va fi răspunzătoare pentru eventualele pierderi cauzate de fraudă, inclusiv în situația în care cardul este furat înainte de a ajunge în posesia Deținătorului.

2.8.2.5. În cazul în care nu va fi oferit plicul PIN, clientul va iniția obținerea codului PIN prin utilizarea serviciului PIN by SMS, urmând pașii descriși în Instrucțiunea serviciilor PIN by SMS și Assign PIN afișată pe pagina web oficială a Băncii. Cardul oferit Deținătorului este emis cu statut inactiv (cu excepția cardurilor digitale). Activarea Cardului se va efectua prin una din următoarele modalități:

2.8.2.5.1. În cazul în care cardul are emis un PIN plic:

a) prin maibank;
b) efectuarea unei Operațiuni autorizate cu PIN-cod;
c) efectuarea unei Operațiuni în mediul Internet ce necesită autentificarea 3D-secure,

2.8.2.5.2. În cazul în care cardul are activat Serviciul PIN by SMS, deținătorul cardului va activa cardul urmând Instrucțiunea serviciilor PIN by SMS și Assign PIN, prin următoarele modalități:

a) prin maibank;
b) prin bancomat;
c) POS-terminal din subdiviziunile maib.

2.8.2.6. Dacă Deținătorul primește plicul PIN, el este obligat să verifice integritatea acestuia la momentul primirii lui de la salariatul Băncii. În cazul în care plicul PIN, în momentul primirii lui, este deteriorat, Deținătorul va notifica imediat salariatul Băncii, de la care a primit Cardul și plicul PIN. Cardul va fi reemis, iar comisionul aferent reemiterii va fi suportat de către Bancă, în cazul în care Banca poartă responsabilitatea pentru deteriorarea plicului PIN.

2.8.2.7. În cazul în care, după primirea plicului PIN, Deținătorul îl deteriorează, acesta din urmă devenind indescifrabil, se recurge la reemiterea Cardului și generarea unui PIN-cod nou cu aplicarea Tarifelor în vigoare.

2.8.2.8. Cardul, plicul PIN, PIN-codul și CVV2/CVC2, Cod de activare – sunt personale și netransmisibile.

2.8.2.9. Prin derogare de la prevederile pct. 2.8.2.7 din prezentele Condiții Generale, excepție fiind emiterea/reemiterea Cardul digital, Deținătorul este în drept să împuternicească o persoană terță cu dreptul de a solicita emiterea/reemiterea Cardului(rilor) și a ridica de la Bancă Cardul(rile) și plicul(rile) PIN doar în cazul respectării cumulative a următoarelor condiții:

2.8.2.9.1. persoana terță va fi împuternicită de către Deținător în baza unei procuri, autentificate în ordinea prevăzută de legislația Republicii Moldova; și

2.8.2.9.2. în procură se va conține în mod expres prevederea, că Deținătorul împuternicește persoana terță cu dreptul de a solicita deschiderea contului de card, emiterea/reemiterea Cardului(rilor), şi cu dreptul de a ridica de la Bancă Cardul(rile) însoțit/e de plicul(rile) PIN.

2.8.2.10. Din momentul recepționării de către Deținător/persoana terță, împuternicită de către Deținător, a Cardului, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate Operațiunile efectuate prin intermediul Cardului și/sau a Datelor cardului.

2.8.2.11. După recepționarea și semnarea Cardului pe verso sau deschiderea Cardului digital în aplicația mobilă maibank, Deținătorul este obligat:

2.8.2.11.1. să asigure păstrarea Cardului (datelor Cardului - numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală/nesancționată (inclusiv fără acordul Deținătorului), precum și furtul acestuia;

2.8.2.11.2. să se asigure că închide aplicația maibank atunci când nu o utilizează;

2.8.2.11.3. să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul/CVC2/CVV2;

2.8.2.11.4. să utilizeze PIN-codul, parola de unică folosință, parola de multiplă folosință și datele cardului astfel încât să nu fie văzute/identificate de către alte persoane;

2.8.2.11.5. să nu divulge PIN-codul, parola de unică folosință, parola de multiplă folosință prin telefon, mesaje, sms, e-mail, internet sau orice alte canale, către orice persoană terță, inclusiv salariații Băncii, reprezentanții Visa Inc/Mastercard Inc., American Express, reprezentanții organelor legislative, etc.

2.8.2.11.6. să nu înscrie PIN-codul nemijlocit pe Card sau să păstreze Cardul/datele cardului și PIN-codul împreună;

2.8.2.11.7. să preia Cardul și chitanța (opțional) după fiecare Operațiune efectuată la Bancomat sau POS-terminal;

2.8.2.11.8. să solicite efectuarea Operațiunilor la Comerciant / ghișeu bancar numai în prezența sa;

2.8.2.11.9. să solicite chitanța aferentă Operațiunilor și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de Card, numele/prenumele, suma Operațiunii);

2.8.2.11.10. să evite divulgarea Datelor cardului (numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) prin telefon și prin alte modalități de comunicație precum e-mail, mesaje, sms, sau pagină Internet, etc;

2.8.2.11.11. să verifice imediat soldul Contului în cazul eșuării Operațiunii;

2.8.2.11.12. să păstreze toate chitanțele aferente Operațiunilor efectuate și să le verifice cu Operațiunile evidențiate în extrasul din Cont;

2.8.2.11.13. să păstreze confirmarea de efectuare a Operațiunii efectuate în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului), datele de contact ale Comerciantului (numărul de telefon, e-mail (adresa electronică)) și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de Card, numele/prenumele, suma tranzacției). În cazul divergențelor depistate dintre confirmarea de plată și extrasul din Cont, Deținătorul urmează să se adreseze la Bancă;

2.8.2.11.14. să ia cunoștință cu regulile/politicile de vânzare a mărfurilor/prestare a serviciilor aplicate de Comerciant și afișate pe pagina web respectivă înainte de efectuarea Operațiunilor cu Cardul;

2.8.2.11.15. să monitorizeze lunar în extrasul din Cont toate Operațiunile efectuate cu Cardul(rile) pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea Operațiunilor înregistrate în luna de gestiune și a depista Operațiunile suspecte.

2.8.2.12. Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență cum ar fi:

2.8.2.12.1. pierderea sau furtul Cardului, Datele cardului, numărul personal de identificare, codul CVV2/CVC2 și/sau a unor alte date/coduri care permit identificarea sa;

2.8.2.12.2. înregistrarea în Cont a unor Operațiuni neautorizate de Deținător;

2.8.2.12.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de către Bancă;

2.8.2.12.4. observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului, numărul Cardului sau cunoașterea PIN-codului/CVV2/CVC2 de către persoane neautorizate;

2.8.2.12.5. alte situații de urgență.

2.8.2.13. Deținătorul va suporta toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată în cazul în care aceste pierderi rezultă din fraudă sau din nerespectarea intenționată sau ca urmare a neglijenței grave față de obligațiile ce îi revin Deținătorului în legătură cu utilizarea Cardului.

2.8.2.14. Deținătorul poate solicita corectarea unei Operațiuni neautorizate, numai dacă informează Banca despre faptul constatării unei asemenea Operațiuni, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului, prin depunerea în scris a unei reclamații.

2.8.2.15. Deținătorul, în situația în care nu-și amintește PIN-codul, dar este sigur, că acesta nu a devenit accesibil unui terț:

2.8.2.15.1. anunță Banca prin depunerea unei cereri scrise pentru alocarea unui alt PIN-cod, fapt care atrage după sine reemiterea unui Card nou și suportarea comisionului aferent reemiterii;

2.8.2.15.2. setează, în cazul deținerii Cardului digital, un PIN-cod nou în aplicația mobilă maibank, fapt ce nu condiționează reemiterea unui Card.

2.8.2.16. Deținătorul recunoaște și acceptă, că utilizarea Cardului pentru efectuarea Operațiunilor în mediul real (cu utilizarea fizică a cardului), cât și a Datelor cardului în cazul efectuării Operațiunilor în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului):

2.8.2.16.1. juridic este echivalentă cu semnarea de către Deținător a Ordinului de plată pentru efectuarea Operațiunii; și

2.8.2.16.2. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea Operațiunii a fost efectuată în strictă conformitate cu voința Deținătorului.

2.8.2.17. Deținătorul este obligat să asigure sumele debitate din Cont, în cazul efectuării Operațiunilor sub limita de autorizare.

2.8.2.18. Operațiunile de achitare cu Cardurile folosind tehnologia fără contact (contactless) se pot efectua fără introducerea PIN-codului la POS-terminalul Comerciantului, în limita acceptată de banca Comerciantului, însă, nu mai mare decât limita stabilită de Sistemele de plăți VISA/Mastercard/ American Express pentru regiunea respectivă.

2.8.2.19. Toate Operațiunile la Bancomat se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului, sau cu ajutorul portofelelor digitale în funcție de capacitățile tehnice ale Bancomatului, indiferent de tipul Cardului.

2.8.2.20. Mijloacele bănești din Cont pot fi utilizate de către Deținător prin intermediul Cardului (utilizarea fizică a Cardului) sau prin utilizarea Datelor cardului în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului).

2.8.2.21. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de Operațiuni:

2.8.2.21.1. plata valorii bunurilor, lucrărilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului;

2.8.2.21.2. plata în mediul Internet a valorii bunurilor, lucrărilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului și/sau în Mediul Card Not Present (în mediul Internet, mail-ordering – comanda prin poștă; telephone-ordering – comanda prin telefon; key-entered – introducerea manuală a datelor Cardului);

2.8.2.21.3. retragerea mijloacelor bănești în numerar de la ghișeele băncilor, inclusiv sucursale și agenții, de la bancomate care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului sau prin intermediul POS-terminalelor la Comercianți (Cash la POS);

2.8.2.21.4. suplinirea Contului deschis pe numele Deținătorului cu mijloace bănești în numerar direct la Bancomatele Băncii prin serviciul Cash-In, dar nu mai mult de limita stabilită de Bancă, care se afișează la ecranul Bancomatului la inițierea tranzacției de depunere numerar;

2.8.2.21.5. suplinirea Conturilor prin Sistemele de plăți Mastercard/VISA/American Express;

2.8.2.21.6. alte Operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare a Republicii Moldova și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în Cont, transferuri între conturi bancare și achitări servicii prin IPAD etc.).

2.8.2.22. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul va perfecta o cerere de emitere a Cardului suplimentar, în care va indica numele Deținătorului cardului suplimentar desemnat, iar acesta din urmă va ridica Cardul și Plicul PIN, aplicând semnătura sa de confirmare a primirii Cardului suplimentar. La solicitarea Deținătorului, perfectată în formă scrisă, Cardul suplimentar poate fi primit de către însăși Deținător, fără a fi semnat la momentul eliberării.

2.8.2.23. Cardul suplimentar poate fi emis pe numele unui copil minor doar în cazul întrunirii în mod cumulativ a următoarelor condiții:

2.8.2.23.1. vârsta minimă admisă a minorului - 7 ani;

2.8.2.23.2. titularul contul curent la care este atașat cardul suplimentar în cauză este părintele (unul din părinți)/ tutorele/ înfietorul (unul din înfietori);

2.8.2.23.3. documentele prezentate la solicitarea emiterii cardului suplimentar:

2.8.2.23.3.1. pentru copiii cu vârsta cuprinsă între 7 și 17 ani - certificatul de naștere și buletinul de identitate daca îl deține (sau în cazul nerezidentului - pașaportul străin emis de țara de origine și certificatul de naștere);

2.8.2.23.3.2. pentru copiii asupra cărora este instituită tutela - suplimentar se prezintă actul care atestă calitatea de părinte/reprezentant legal.

2.8.2.24. Deținătorul își asumă responsabilitatea personală pentru respectarea prezentelor Condiții Generale de către Deținătorul cardului suplimentar desemnat, precum și pentru Operațiunile efectuate de către acesta.

2.8.2.25. Cardul este proprietatea Băncii și Banca are dreptul exclusiv de a acorda solicitantului statut de Deținător și de a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținătorul a regulilor descrise în prezentele Condiții Generale, cu/fără explicarea cauzelor. La prima cerere a Băncii, Deținătorul restituie Băncii Cardurile principale și suplimentare.

2.8.2.26. În cazul în care Deținătorul refuză utilizarea Cardului pe care l-a solicitat anterior conform pct.2.8.2.1.1. și pct.2.8.2.1.2., taxele de emitere și de administrare a Cardurilor nu se restituie.

2.8.2.27. Cardul poate fi utilizat până în ultima zi a lunii indicate pe partea din față a Cardului, la mențiunea Valabilitate card. Utilizarea Cardului cu termenul expirat nu va fi posibilă, tranzacțiile fiind respinse în acest caz.

2.8.2.28. La expirarea termenului de valabilitate a Cardurilor principale și/sau suplimentare, pierderea, furtul acestora sau survenirea altor cazuri de imposibilitate de utilizare a Cardurilor, Deținătorul/Deținătorul Desemnat poate solicita reemiterea Cardului prin depunerea unei solicitări de reemitere. În cazul depunerii solicitării de reemitere de către Deținătorul desemnat, acesta va prezenta în mod obligatoriu împreună cu solicitarea și o procură valabilă autentificată notarial, prezentată și validată conform Capitolului III al prezentelor Condiții Generale.

2.8.2.29. Banca își rezervă dreptul dar nu și obligația, să efectueze reemiterea, în mod automat, a cardurilor care expiră, emise pe numele Deținătorului, în cazul întrunirii următoarelor condiții:

2.8.2.29.1. cu Cardul, care se intenționează a fi reemis, au fost efectuate tranzacții în ultimele 3 luni; și/sau

2.8.2.29.2. pe Contul bancar la care este atașat Cardul, care se intenționează a fi reemis, au avut loc încasări și Cardul în cauză este emis în condiții preferențiale (Proiecte salariale, Carduri destinate recepționării plăților sociale etc.).

2.8.2.30. Banca își rezervă dreptul de a refuza reemiterea, în aceleași condiții preferențiale, a cardurilor de plată emise în condiții preferențiale (Proiecte salariale, Carduri destinate pentru deponenți, pentru recepționarea plăților sociale, etc.) în cazul lipsei efectuării tranzacțiilor în ultimele 3 luni, în corespundere cu tipul cardului (transfer salariu, transfer plăți sociale, achitare dobândă, etc) sau a omisiunii prezentării de către Deținător a documentelor confirmative.

2.8.2.31. La cererea Deținătorului, Banca va închide Contul și va suspenda utilizarea Cardurilor atașate acestui cont. Cardul nu poate fi utilizat în scopuri ilegale, inclusiv la procurarea mărfurilor sau serviciilor, interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia este utilizat Cardul.

2.8.2.32. Utilizarea frauduloasă a Cardului duce la aplicarea față de Deținător a măsurilor de constrângere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.

2.8.3. **Principii de securitate a cardului**

2.8.3.1. Deținătorul trebuie să asigure utilizarea corectă a cardului de plată, să evite efectuarea acțiunilor mecanice sau altor acțiuni, care au ca rezultat deteriorarea sau distrugerea acestuia.

2.8.3.2. Clientul nu are dreptul să modifice elementele de personalizare a cardului, precum și fiind obligat să întreprindă toate măsurile pentru asigurarea securității cardului, PIN-codului și altor elemente de securitate a cardului.

2.8.3.3. Clientul este responsabil pentru transmiterea cardului unor persoane terțe, inclusiv pentru divulgarea informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicare. Transmiterea benevolă către persoanele terțe a cardului presupune asumarea tuturor eventualelor riscuri, în seama Deținătorului, iar acesta va suporta integral toate pierderile legate de un astfel de transfer.

2.8.3.4. Din motive de prevenire a fraudei și/sau alte circumstanțe de securitate sau măsuri de prevenire și combatere a spălării a banilor și finanțării terorismului, Banca:

2.8.3.4.1. este în drept să monitorizeze operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor;

2.8.3.4.2. poate stabili limite pentru operațiunile cu carduri care să se refere la numărul/ valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul;

2.8.3.4.3. poate bloca cardul sau efectuarea unor operațiuni;

2.8.3.4.4. poate refuza autorizarea unor operațiuni.

2.8.3.5. Banca nu este responsabilă dacă autorizarea unei operațiuni cu cardul este refuzată sau dacă un card nu este acceptat la plată, din considerente menționate supra.

2.8.3.6. Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv achiziționarea de bunuri sau servicii interzise în circuitul civil.

2.8.3.7. În scopul optimizării sistemului informațional sau diferite motive tehnice, Banca poate suspenda temporar activitatea sistemului de operațiuni cu carduri, cu informarea obligatorie a Clienților, prin intermediul site-ului oficial www.maib.md și/sau prin alte modalități.

2.8.4. **Funcționarea Contului de card**

2.8.4.1. Se permite efectuarea în mediul Card Not Present a Operațiunilor, în cadrul cărora nu se solicită autorizarea operațiunii prin introducerea codului CVC2. Deținătorul poate cere modificarea opțiunii date prin interzicerea efectuării Operațiunilor de acest tip, prin apel telefonic la Serviciul Suport Clienţi, la numărul de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373 22 450 603** (pentru apeluri de peste hotare) Banca va analiza posibilitatea modificării grupei de risc, la solicitarea Deținătorului, care va comunica datele suficiente pentru identificarea sa. În caz dacă astfel de date nu pot fi comunicate – modificarea va fi efectuată în baza cererii Deținătorului, perfectată în formă scrisă, depusă la orice sucursală a Băncii.

2.8.4.2. Alimentarea Contului se efectuează în conformitate cu actele normative interne ale Băncii, după cum urmează:

2.8.4.2.1. prin depuneri de mijloace bănești în numerar la orice sucursală (agenție) a Băncii;

2.8.4.2.2. prin alimentarea Contului direct la Bancomat și terminale Self-service, alte dispozitive ale Băncii;

2.8.4.2.3. prin virament, din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci licențiate. Sumele respective devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare, din data înregistrării lor în Cont;

2.8.4.2.4. prin intermediul Sistemelor de plăți sub egida cărora este emis Cardul. Suma alimentată poate deveni disponibilă spre utilizare instantaneu, iar operațiunea este procesată financiar în momentul expedierii informației aferente alimentării de către Sistemul de plăți. Banca este în drept să solicite de la Deținător în conformitate cu legislația în vigoare documente confirmative de proveniență a mijloacelor financiare transferate. În cazul în care Deținătorul nu poate demonstra proveniența mijloacelor financiare transferate, Banca este în drept să sisteze accesul la mijloacele financiare respective;

2.8.4.3. În cazul alimentării Contului, prin utilizarea serviciului Cash-In, P2P sau prin utilizarea IPAD suma alimentată devine disponibilă imediat doar pentru Operațiunile efectuate cu Cardul (de ex: achitări la Comercianți, retragere numerar la ATM). Pentru Operațiunile prin Contul Clientului (de ex: pentru efectuarea unor Ordine de plată în valută națională sau în valută străină prin intermediul IPAD sau direct la sucursalele Băncii, pentru efectuarea rambursărilor obligatorii aferente contractelor de credit), suma alimentată devine disponibilă în următoarea zi lucrătoare, după procesarea acesteia în sistemul informațional bancar.

2.8.4.4. Soldul disponibil al mijloacelor bănești în Cont poate fi verificat prin următoarele modalități:

2.8.4.4.1. la sucursalele/agențiile Băncii – cu prezentarea obligatorie a actului de identitate valabil și a Cardului (în cazul verificării soldului disponibil prin intermediul POS-terminalului la ghișeele bancare);

2.8.4.4.2. la Bancomate – prin intermediul Cardului;

2.8.4.4.3. prin intermediul serviciului mobile-banking („maibank”);

2.8.4.4.4. prin intermediul serviciului „SMS-Notificări”;

2.8.4.4.5. prin apel la Serviciul Suport Clienţi, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373 22 450 603** – după procedura de identificare a Deținătorului și doar în cazul în care datele pentru identificare la distanță sunt corecte (coincid cu datele de identificare ale Deținătorului deținute de Bancă), sau prin opțiunea de self service IVR, dacă clientul are mai puțin de 4 carduri și apelează de la numărul indicat în sistemul informațional al Băncii;

2.8.4.4.6. în cazul insuficienței sau incorectitudinii informației sau a apariției suspiciunilor în cadrul chestionării efectuate in timpul procedurii de identificare, că furnizorul de informații nu este Deținătorul, salariatul Băncii are dreptul să refuze oferirea informațiilor și recomandă Deținătorului să se adreseze personal la orice sucursală a Băncii.

2.8.4.5. Cardurile atașate la Conturile în monedă națională și/sau la Conturile în valută străină ale Deținătorilor, pot fi utilizate în străinătate în următoarele limite:

2.8.4.5.1. retragerea de numerar – echivalentul a 10 000 EUR pe lună. Limita este stabilită per Cont;

2.8.4.5.2. achitarea la Comercianți (magazine, hoteluri, stații de alimentare etc.) - în limita soldului disponibil

2.8.4.5.3. alte limite tranzacționale conform documentului Limite tranzacționale aplicate cardurilor de plată pentru persoane fizice publicat pe pagina web a Băncii.

Pct. 2.8.4.5.2. modificat prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr.131.4 , în vigoare din 02.11.2026.

2.8.4.6. În cazul emiterii mai multor Carduri la același Cont, suma totală a Operațiunilor respective, efectuate prin intermediul tuturor Cardurilor, nu poate depăși limitele indicate mai sus.

2.8.4.7. Banca își rezervă dreptul de a stabili limite și restricții asupra operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor în scopul securizării tranzacțiilor și prevenirii utilizării frauduloase a cardurilor.

2.8.4.8. Deținătorul este obligat să asigure existența în Cont a mijloacelor bănești suficiente pentru efectuarea Operațiunilor. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în Cont, Deținătorul este obligat să depună în Cont sumele respective în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare din momentul apariției datoriei.

2.8.4.9. În cazul în care valuta Operațiunii diferă de valuta Contului, Banca va debita/credita suma Operațiunii din Cont, convertită după cum urmează:

2.8.4.9.1. dacă valuta Operațiunii este USD, EUR, MDL– echivalentul sumei Operațiunii, convertite la cursul comercial pentru Operațiuni cu carduri, stabilit de Bancă la data efectuării Operațiunii;

2.8.4.9.2. dacă valuta Operațiunii este oricare altă valută, decât cele indicate la pct. 2.8.4.9.1. din prezentele Condiţii Generale – echivalentul sumei Operațiunii, convertit din valuta Operațiunii în USD, la cursul de schimb stabilit de Sistemele de plăți Mastercard, VISA, American Express și din USD în valuta Contului – la cursul comercial pentru Operațiuni cu carduri stabilit de Bancă la data efectuării operaţiunii.

2.8.4.10. Suma blocată sau afișată ca disponibilă în Cont poate fi diferită de suma efectiv debitată sau creditată, în funcție de modul de procesare aplicat de comerciantul acceptant. În anumite situații excepționale aceste diferențe pot duce la depășirea soldului disponibil al contului.

2.8.4.11. Operațiunile, care nu au fost transmise de către Comercianți spre a fi decontate financiar, se anulează în termen de până la 30 (treizeci) de zile calendaristice din data efectuării Operațiunii, astfel încât sumele blocate aferente Operațiunilor, care nu au fost decontate devin disponibile spre utilizare, iar sumele aferente transferurilor care nu au fost decontate financiar se anulează.

2.8.4.12. Sumele blocate în Cont și care nu au fost decontate de către Comercianți devin disponibile pentru utilizare în termen de până la 30 (treizeci) de zile calendaristice din data efectuării operațiunii. Deblocarea înainte de termen este posibilă doar în baza cererii în scris a Deținătorului, cu anexarea documentelor ce confirmă anularea plății de către Comerciant.

2.8.4.13. Banca, nu mai târziu de a 3 (treia) zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Deținătorului extrasul din Cont pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului din Cont, indicat în Cerere.

2.8.4.14. Orice reclamație și solicitare urmează să fie adusă de către Deținător la cunoștința Băncii prin înaintarea unei solicitări în scris la orice sucursală a Băncii, prin e-mail, sau prin apel la Contact Center.

2.8.4.15. Banca recomandă Deținătorului, ca reclamația să fie înaintată nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile din data perfectării extrasului sau în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile din data efectuării Operațiunii.

2.8.4.16. Banca va examina reclamațiile Deținătorului și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Deținător, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile lucrătoare de la data primirii reclamației.

2.8.4.17. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termenul indicat în pct. 2.8.4.16. din motive independente de voința Băncii, aceasta este obligată să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care utilizatorul serviciilor de plată/deținătorul de monedă electronică va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

2.8.4.18. Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în Cont în conformitate cu Tarifele în vigoare. Suma dobânzii calculate se trece în Cont în ziua de efectuare a procedurii de închidere a lunii, precum și la închiderea Contului.

2.8.4.19. Dobânzile achitate sunt supuse impozitării în conformitate cu prevederile Codului Fiscal al Republicii Moldova.

2.8.4.20. Banca este în drept să închidă Contul dacă în Cont nu au fost înregistrate rulaje mai mult de un an și toate Cardurile emise la Cont sunt expirate de mai mult de 6 luni sau sunt blocate definitiv. La cererea Deținătorului, Banca va deschide un Cont nou cu asigurarea emiterii Cardurilor atașate la acest Cont în conformitate cu solicitarea Deținătorului și în condiții actuale propuse de bancă.

2.8.4.21. Clientul este în drept să solicite închiderea contului curent pentru operațiuni cu carduri, prin intermediul unei subunități a Băncii sau, în cazul în care această opțiune este disponibilă, prin intermediul aplicației mobile maibank, cu condiția că sunt întrunite următoarele condiții de eligibilitate:

2.8.4.21.1. datele personale ale Clientului sunt actualizate;

2.8.4.21.2. asupra contului nu sunt aplicate sechestre, blocări, grevări, interdicții sau alte restricții;

2.8.4.21.3. contul nu este asociat unui credit activ sau unei linii de credit active;

2.8.4.21.4. contul nu este asociat unei garanții sau unui gaj;

2.8.4.21.5. contul nu este asociat unui depozit activ;

2.8.4.21.6. contul nu este asociat unor Obligațiuni Corporative deținute de Client în cadrul băncii;

2.8.4.21.7. Clientul nu înregistrează datorii față de Bancă;

2.8.4.21.8. Clientul a împlinit vârsta de 18 ani.

2.8.4.22. În cazul în care sunt identificate circumstanțe care împiedică închiderea contului curent pentru operațiuni cu carduri, Clientul va fi informat cu privire la acestea și, după caz, vor fi indicate și acțiunile necesare pentru înlăturarea acestora.

2.8.4.23. În cazul închiderii contului curent pentru operațiuni cu carduri, toate cardurile de plată atașate acestuia vor fi blocate definitiv și nu vor mai putea fi utilizate.

2.8.4.24. După depunerea cererii de închidere a contului curent pentru operațiuni cu cardul Banca va iniția dezabonarea și încetarea serviciilor, abonărilor și facilităților asociate contului și cardurilor aferente, care pot fi gestionate prin sistemele interne ale băncii, inclusiv, dar fără a se limita la: excludere din proiecte salariale, serviciul SMS notificări și alte servicii conexe. Dacă acest cont este folosit pentru achitarea unor comisioane periodice, acestea vor fi transferate pe un alt cont de card activ și eligibil al Clientului. Dacă nu există un astfel de cont, serviciul va fi dezabonat.

2.8.4.25. În cazul în care contul curent pentru operațiunii cu carduri este utilizat pentru recepționarea plăților salariale, sociale sau a altor încasări recurente, care nu sunt gestionate prin sistemele Băncii, Clientul este responsabil să verifice de sine stătător toate situațiile în care a furnizat rechizitele contului pentru încasarea sau efectuarea unor plăți și, după caz, să actualizeze rechizitele bancare comunicate terților, inclusiv, dar fără a se limita la, procurarea VMS, transferuri SWIFT/SEPA, rambursări de la comercianți și alte operațiuni similare. Totodată, clientul va putea selecta, după caz, un cont alternativ pentru eventualele tranzacții care pot fi recepționate pe durata procesării închiderii contului, va indica motivul închiderii și va confirma solicitarea de închidere a contului.

2.8.4.26. Procesarea solicitării de închidere a contului curent pentru operațiuni cu carduri poate dura până la 35 zile calendaristice de la data depunerii cererii. Această perioadă este necesară pentru finalizarea operațiunilor aflate în procesare sau decontare prin sistemele de plăți. Pe durata acestei

perioade nu vor fi percepute comisioane de administrare a contului. În cazul în care, după depunerea cererii de închidere, sunt înregistrate tranzacții sau încasări aferente contului, termenul de închidere poate fi prelungit până la finalizarea și decontarea acestora.

Pct. 2.8.4.21. – 2.8.4.26 adăugat prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr.131.4, în vigoare din 02.11.2026.

2.8.5. **Achitarea prin Card**

2.8.5.1. Achitarea valorii bunurilor procurate sau serviciilor prestate poate fi efectuată cu prezentarea Cardului sau fără prezentarea Cardului, utilizând Datele cardului.

2.8.5.2. Achitarea cu utilizarea Cardului în formă fizică poate fi efectuată:

2.8.5.2.1. prin POS-terminal;

2.8.5.2.2. prin Bancomat;

2.8.5.2.3. cu utilizarea imprinterului.

2.8.5.3. Achitarea cu Cardul digital poate fi efectuată:

2.8.5.3.1. prin POS-terminal în funcție de capacitățile tehnice ale acestora;

2.8.5.3.2. prin Bancomat, în funcție de capacitățile tehnice ale acestora.

2.8.5.4. La prezentarea Cardului, salariatul Comerciantului poate cere Deținătorului să prezinte un act de identitate.

2.8.5.5. La cererea Comerciantului, Deținătorul va introduce PIN-codul la POS-terminal.

2.8.5.6. Deținătorul va solicita de la lucrătorul Comerciantului un exemplar al bonului de plată, alt exemplar rămânând la Comerciant.

2.8.5.7. În cazul în care Deținătorul a identificat careva discrepanțe în bonul de plată eliberat de către comerciant, va solicita Comerciantului anularea operațiunii pe loc, în momentul efectuării operațiunii. Cecul de anulare a operațiunii se va păstra de către Deținător timp de 13 luni.

2.8.5.8. Achitarea valorii bunurilor procurate, și/sau serviciilor prestate poate fi efectuată în mediul Card Not Present fără prezentarea/utilizarea fizică a Cardului, utilizând Datele cardului. Cardul virtual/digital nu poate fi folosit pentru tranzacțiile în care Comerciantul solicită ulterior prezentarea Cardului în formă fizică.

2.8.5.9. Achitarea fără utilizarea fizică a Cardului poate fi efectuată prin:

2.8.5.9.1. introducerea Datelor cardului pe paginile web predestinate achitărilor – tranzacții în cadrul comerțului electronic (E-commerce);

2.8.5.9.2. prin utilizarea sistemelor automatizate de deservire la distanță Mobile-banking, SMS-banking);

2.8.5.9.3. prin aplicație de tip “portofel digital”;

2.8.5.9.4. introducerea manuală a Datelor cardului în POS-terminal (în cazul dacă este permis de banca acceptantă).

2.8.5.10. Deținătorului i se recomandă, ca orice document, care confirmă efectuarea operațiunii, să fie îndată verificat și păstrat pentru verificarea extrasului din Cont, după ridicarea lui de la Bancă.

2.8.5.11. Pentru a efectua plata cu Cardul la perfectarea comenzii pe pagina web a Comerciantului, Deținătorul introduce Datele cardului. Internet-magazinul poate solicita și alte informații: tipul Cardului, numele și prenumele Deținătorului, adresa de domiciliu și/sau adresa la care urmează să fie efectuată livrarea, etc.

2.8.5.12. În cazul utilizării Cardului sau Datelor cardului pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere de hotel, închirierea automobilului, achitări periodice de același tip, achitarea serviciilor/bunurilor prin Internet, etc., Deținătorul trebuie să facă cunoștință în prealabil cu Regulile de plată și anulare a comenzilor, Condițiilor de livrare a bunurilor/serviciilor și să păstreze cel puțin 13 luni din data Operațiunii, documentele aferente Operațiunii și corespondența cu Comerciantul.

2.8.5.13. Deținătorului i se recomandă să efectueze cumpărături la Comercianții online ce oferă serviciul 3D-Secure (parola de unică folosință), prin platformele de securitate Mastercard® SecureCode™ și Verified by Visa™ American Express SafeKey. Aceasta este o dovadă în plus despre credibilitatea Comerciantului. Pentru efectuarea Operațiunilor sigure în mediul Internet, Deținătorului i se recomandă să urmeze instrucțiunile prezentate pe pagina web a Băncii.

2.8.6. **Retragerea de numerar**

2.8.6.1. Utilizând Cardul sau aplicația de tip ”portofel digital”, Deținătorul poate retrage numerar:

2.8.6.1.1. la bancomate (în funcție de capacitățile tehnice ale acestora);

2.8.6.1.2. la ghișeele Băncii și ale altor bănci licenţiate (în funcție de capacitățile tehnice ale acestora), care au afișate marca de acceptare a Cardului în cadrul programului de lucru al acestora, cu prezentarea obligatorie a unui act de identitate;

2.8.6.1.3. la POS-terminalele Comercianților care au activat serviciul Cash la POS, conform limitelor prevăzute de legislația în vigoare, precum și limitele stabilite de Bancă, publicate pe pagina Băncii. Deținătorul poate solicita eliberarea de numerar imediat înainte de executarea unei operaţiuni de plată printr-o plată efectuată în vederea achiziţionării de bunuri şi/sau servicii, indiferent de suma tranzacţiei, dar nu mai mult de 1000 de lei per tranzacţie.

2.8.6.2. Numerarul poate fi retras în limita soldului disponibil în Cont și ținând cont de disponibilul de numerar în sucursalele/agențiile Băncii în conformitate cu limitele aplicate la Contul și/sau Cardul respectiv. Totodată, în cazul în care Deținătorul are intenția de a retrage din Cont o sumă egală sau mai mare decât suma de 20 000,00 MDL (douăzeci mii lei) (ori echivalentul acestei sume în orice valută), el urmează să preavizeze Banca despre intenția sa cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înainte de retragere propriu-zisă.

2.8.6.3. La eliberarea numerarului de către persoanele fizice, în scopurile prevăzute la articolul nr. 5 din Legea nr. 34/2024 privind efectuarea decontărilor în numerar, Clientul, sub propria răspundere, urmează să asigure respectarea limitelor impuse de respectiva lege.

2.8.6.4. Eliberarea numerarului din Contul de card la ghișeele Băncii, se efectuează doar prin intermediul Cardului sau prin intermediul aplicației de tip “portofel digital” la POS-terminal. Această regulă nu se aplică în cazul închiderii definitive a Contului și în cazul procedurii de eliberare excepțională (fără prezența cardului) în conformitate cu actele interne ale Băncii. În acest caz eliberarea numerarului din Cont are loc doar în baza actului de identitate valabil, prezentat în original.

2.8.6.5. În cazul în care Deținătorul solicită eliberarea excepțională a numerarului, Cardul nu va fi blocat.

2.8.6.6. În cazul Cardului virtual/digital, la necesitatea eliberării mijloacelor bănești din Cont, Deținătorul se va adresa doar la sucursalele/agenţiile Băncii. Eliberarea numerarului din Cont are loc doar în baza actului de identitate valabil, prezentat în original și în conformitate cu ordinea stabilită de actele normative interne ale Băncii.

2.8.6.7. În cazul în care la retragerea numerarului din Bancomatele Băncii, bancnotele nu au fost ridicate din Bancomat în timp de 40 (patruzeci) de secunde – bancnotele respective vor fi retrase în Bancomat (măsuri similare de securitate pot fi prevăzute și la bancomatele altor bănci). Decizia privind restituirea sumei retrase va fi luată doar în baza cererii Deținătorului depuse în scris la sucursala Băncii sau la adresa de email cards@maib.md și în urma analizei cazului.

2.8.6.8. Modalitatea de retragere a numerarului din Bancomate poate varia de la caz la caz (bancomatul va elibera numerarul și apoi Cardul sau Cardul și apoi – numerarul).

2.8.6.9. Suma maximă de retragere a numerarului din Bancomate poate varia de la caz la caz.

2.8.6.10. Deținătorul este responsabil să parcurgă cu atenție meniul de pe ecranul bancomatului și să urmeze toate comenzile afișate.

2.8.6.11. Dacă PIN-codul Cardului a fost introdus incorect de 3 (trei) ori – Cardul va fi blocat, iar dacă PIN-codul Cardului a fost introdus incorect de 10 (zece) ori consecutiv – Cardul va fi capturat de către Bancomat. În acest caz Cardul va fi deblocat în modul stabilit de punctele 2.8.7.5 – 2.8.7.6 din prezentele Condiții Generale. Restituirea Cardurilor capturate de Bancomatele Băncii se efectuează doar după efectuarea re-alimentării Bancomatului, care a capturat Cardul (în termenele și ordinea stabilită de actele interne ale Băncii).

2.8.7. **Pierderea sau furtul Cardului**

2.8.7.1. Deținătorul este obligat să înștiințeze personal Banca, în orice moment (24 de ore din 24), prin Serviciul Suport Clienţi, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373**

22 450 603 (pentru apeluri de peste hotare), comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului și Cardului și să înștiințeze personal, după caz organele de poliție, în termen de cel mult 24 (douăzeci și patru) ore de la momentul survenirii cazului, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni, că au fost efectuate operațiuni frauduloase cu Cardul său în următoarele cazuri:

2.8.7.1.1. Cardul este pierdut, furat, uitat/capturat în Bancomat și/sau;

2.8.7.1.2. Deținătorul dispune de informații sau presupune că PIN-codul sau Datele cardului și/sau ale Deținătorului au ajuns la cunoștința unor persoane terțe neautorizate și/sau;

2.8.7.1.3. sunt depistate discrepanțe în extrasul din Cont și/sau;

2.8.7.1.4. au fost depistate disfuncționalități ale instrumentelor electronice de plată cu acces la distanță și/sau;

2.8.7.1.5. s-a înregistrat modificarea neautorizată a soldului Contului sau tentative neautorizate cu utilizarea Cardului și/sau Datelor cardului.

2.8.7.2. După identificarea Deținătorului, Banca va recurge imediat la blocarea Cardului și va confirma Deținătorului faptul blocării Cardului în sistemul de gestionare a operațiunilor cu Carduri al Băncii.

2.8.7.3. Cardul poate fi blocat temporar de către Deținător prin aplicația mobilă– „Maibank”.

2.8.7.4. În cazul solicitării de către Deținător a blocării Cardului la Sistemele de plăți Banca va recurge la blocarea acestuia în conformitate cu procedurile Sistemelor de plăți și va confirma ulterior data efectuării blocării.

2.8.7.5. În cazul solicitării de deblocare a cardului, Deținătorul va înștiința personal Banca prin Suport Clienți, la nr. de telefon 1313 (pentru apeluri pe teritoriul țării) sau +373 22 450 603 (pentru apeluri din afara hotarelor țării).

2.8.7.6. Deblocarea cardurilor anterior blocate cu motiv de pierdere sau furt va fi efectuată exclusiv cu prezența fizică a Deținătorului la sucursala Băncii, în conformitate cu procedurile interne a Băncii.

2.8.7.7. Banca va analiza posibilitatea deblocării Cardului, la solicitarea Deținătorului, care va comunica datele suficiente pentru identificarea sa. În caz dacă astfel de date nu pot fi comunicate – Cardul poate fi deblocat în baza cererii Deținătorului, perfectată în formă scrisă, depusă la orice sucursală a Băncii.

2.8.7.8. Cardul blocat temporar din aplicația Maibank”, poate fi deblocat și prin intermediul aplicației mobile – „Maibank”, în condițiile în care blocarea cardului s-a efectuat la fel prin intermediul aplicației.

2.8.7.9. Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate Operațiunile efectuate prin Card și la Cont, până la momentul înștiințării Băncii în modul indicat la punctul 2.8.7.1 sau 2.8.7.3 din prezentele Reguli despre survenirea evenimentelor menționate în punctul 2.8.7.1. din prezentele Reguli sau de orice altă utilizare neautorizată a Cardului.

2.8.7.10. Banca își rezervă dreptul de a aplica restricții de utilizare a Cardului/Contului în cazul apariției unor motive întemeiate legate de:

2.8.7.10.1. suspiciuni de compromitere a Datelor cardului, inclusiv în urma recepționării alertelor de la sistemele de plată Visa, Mastercard sau American Express, care conțin informații despre compromiterea Cardului;

2.8.7.10.2. utilizare neautorizată/frauduloasă a Cardului;

2.8.7.10.3. risc al incapacității Deținătorului de a-și onora obligațiunile față de Bancă;

2.8.7.10.4. suspiciuni de implicare a Deținătorului în acțiuni cu caracter fraudulos;

2.8.7.10.5. hotărârea organelor împuternicite în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

2.8.8. **Informații privind executarea operațiunilor de plată și utilizarea cardurilor de plată**

2.8.8.1. Banca va confirma executarea operațiunilor de plată prin extras de cont, în care vor fi reflectate toate informațiile privind data de înregistrare a operațiunilor în sistemul informațional al Băncii,

sumele, valuta operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, precum și alte informații prevăzute de legislația în vigoare.

2.8.8.2. Banca, nu mai târziu de a 3 (treia) zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Clientului extrasul din Contul cu card de plata pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului din Contul, indicat în Cerere.

2.8.8.3. Banca oferă Clientului posibilitatea de a monitoriza și gestiona mijloacele plasate în conturile bancare prin intermediul IPAD și prin alte servicii oferite de Bancă (SMS-Notificări, MAIBChatbot). Astfel, Clientul are posibilitatea de a verifica soldul contului și de a obține extrase cu informații despre tranzacțiile financiare executate.

2.8.8.4. În funcție de tipul contului bancar deținut de Client, Banca oferă Clientului, suplimentar, următoarele modalități de obținere a informațiilor privind soldul contului și tranzacțiile executate:

2.8.8.4.1. la bancomatele Băncii pentru verificarea soldului contului pentru operațiunile cu carduri de plată;

2.8.8.4.2. din extrasul din contul destinat operațiunilor cu cardul de plată, expediat la adresa electronică indicată de Client în Cererea de accesare a serviciilor bancare, nu mai târziu de a 3 (treia) zi operațională bancară a fiecărei luni, pentru luna precedentă;

2.8.8.4.3. din extrasul de cont eliberat în subunitatea Băncii unde a fost deschis contul Clientului, o dată pe lună, gratuit, la solicitarea Clientului.

2.8.8.5. Clientul poate solicita eliberarea unor extrase de cont suplimentare, pentru care va achita Băncii remunerația, în conformitate cu tarifele Băncii.

2.8.8.6. Clientul va monitoriza lunar în extrasul de cont toate operațiunile efectuate, inclusiv cu cardurile de plată, pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea operațiunilor înregistrate în luna de gestiune.

2.8.8.7. Banca se angajează să corecteze erorile comunicate de Client și acceptate (recunoscute) de Bancă. Dacă Clientul nu prezintă Băncii, din momentul primirii extrasului și până la finele termenului stabilit (în cazul conturilor curente și de depozit – 2 zile lucrătoare, iar în cazul conturilor curente pentru operațiuni cu carduri – 10 zile calendaristice) o scrisoare de comunicare despre erorile depistate, soldurile conturilor se consideră confirmate de către Client. Această confirmare nu limitează și nu aduce atingere dreptului Clientului de a notifica și solicita corectarea operațiunilor neautorizate sau executate necorespunzător, în condițiile și în termenele prevăzute la pct. 2.8.8.8.Clientul poate solicita corectarea unei operațiuni neautorizate sau executate necorespunzător, numai dacă informează Banca despre faptul constatării unei asemenea operațiuni, în cel mai scurt timp posibil dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului, prin depunerea în scris a unei reclamații. Termenul limită menționat mai sus nu se aplică în cazul în care Banca nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această Operațiune.

2.8.8.8. În cazul unei Operațiunii de Plată declarate de către Deținător ca fiind neautorizată (efectuată altfel decât este prevăzut la pct. 2.2.1.2., precum și în cazul în care Deținătorul a respectat prevederile din pct. 2.8.2.11., pct. 2.8.3. și pct. 2.8.7. Banca va rambursa Deținătorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate, după constatare, și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat acesta dacă Operațiunea de Plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, numai dacă în urma verificărilor efectuate, Banca va constata că Operațiunea de plată efectuată a fost într-adevăr neautorizată.

2.8.8.9. Deținătorul de card acceptă și confirmă pe propria răspundere următoarele:

2.8.8.9.1. plata este neautorizată;

2.8.8.9.2. confirmă și autorizează irevocabil Banca să retragă din contul de card comisionul prevăzut în tarifele băncii pentru investigarea și contestarea tranzacțiilor conform tarifelor în vigoare, în cazul în care se atestă că tranzacțiile menționate au fost autorizate de deținătorul de card sau prezintă o fraudă sau din nerespectarea, intenționată sau cu neglijență gravă a regulilor de securitate a cardurilor;

2.8.8.10. În cazul în care Banca rambursează suma aferentă operațiunii de plată neautorizate, iar ulterior și comerciantul restituie în contul Clientului suma aferentă acestor tranzacții , Clientul este obligat să informeze Banca imediat cum comerciantul restituie suma. De asemenea, dacă Banca constată faptul că operațiunea de plată neautorizată rezultă din fraudă ori din nerespectarea, intenționată sau cu neglijență gravă, a unei sau mai multor obligații care revin deținătorului de card conform Condițiilor Generale Bancare,

în vigoare, și exprimă acordul și autorizează Banca în mod expres și irevocabil, fără careva permisiuni și împuterniciri suplimentare, să debiteze din contul deținătorului de card suma rambursată de către Bancă anterior.

2.8.8.11. Banca își rezervă dreptul să notifice în scris autoritățile naționale competente în cazul în care deține motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă.

2.8.8.12. În sensul prezentului capitol, neglijența gravă constă în dezvăluirea PIN-ului, codului de securitate codul CVV2/CVC2 sau a parolei 3D Secure persoanelor terțe; notarea PIN-ului pe card, telefon sau alte suporturi externe; păstrarea cardului și PIN-codului împreună; lăsarea cardului nesupravegheat în locuri publice sau accesibile persoanelor terțe (ex. pe o masă în restaurant, în mașină, etc.); ignorarea semnelor evidente de phishing și introducerea datelor cardului pe site-uri nesecurizate sau false sau alte scheme de inginerie socială/înșelăciune.

2.8.8.13. Nerespectarea intenționată a regulilor de securitate a cardului deținătorul de card se manifestă prin acțiunile sau inacțiunile Deținătorului de a proteja PIN-ul, cardul/parolele, inclusiv divulgarea elementelor de securitate persoanelor terțe, sau încălcarea recomandărilor băncii privind asigurarea securității instrumentelor de plată la distanță.

2.9. ACORDAREA CREDITELOR - PERSOANELOR FIZICE

2.9.1. Prezentul capitol este aplicat oricărui tip de credite acordate de Bancă.

2.9.2. Banca poate acorda Clientului credite pe termen scurt, mediu și lung, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare și actele normative interne ale Băncii.

2.9.3. Clientul poate solicita credit în baza unei cereri depuse la una din subunitățile teritoriale a Băncii, pe suport de hârtie, sau în format electronic prin intermediul IPAD, în cazul în care Banca oferă un astfel de mecanism.

2.9.4. În cazul în care clauzele prezentelor Condiții Generale nu se referă la un anumit tip de credit, atunci acestea se aplică tuturor tipurilor de credite acordate persoanelor fizice din cadrul Băncii.

2.9.5. În cazul în care se va face o referire la un anumit tip de credit, prezentele Condiții Generale se vor referi la acel tip de credit.

2.9.6. Orice credit va fi acordat Clientului doar în monedă națională.

2.9.7. Creditele pot fi de consum, Credite imobiliare, linii de credit etc.

2.9.8. În acest sens, Banca deschide Clientului conturi de credit separate pentru fiecare categorie de credit, pe bază de contracte și/sau acceptarea ofertelor cu specificarea termenilor și condițiilor specifice.

2.9.9. Banca își rezervă dreptul de a informa Clientul, prin diferite sisteme electronice, privind pre aprobarea unei noi Limite la credit, prin virarea sumei împrumutate la unul din conturile deținute de Client, prin semnarea Acceptului la oferta de credit și acceptarea condițiilor la tipul Creditului.

2.9.10. Acordarea creditelor/descoperirii de cont (overdraft) se realizează pe baza unei analize de bonitate a Clientului.

2.9.11. Clientul se obligă să utilizeze creditul acordat de Bancă în strictă conformitate cu destinația stabilită prin contractul de credit semnat.

2.9.12. Creditele se garantează conform normelor interne în vigoare ale Băncii. Banca poate solicita suplimentarea/înlocuirea unei /unor garanții. Costurile legate de constituirea, administrarea și executarea garanțiilor sunt suportate de către Client.

2.9.13. Rambursarea creditelor acordate se va face conform graficelor de plăți lunare.

2.9.14. Pentru creditele nerambursate la scadențele stabilite, Banca are dreptul sa perceapă de la Client dobânzi penalizatoare și să procedeze la executarea silită a garanției în condițiile stabilite în contractul de credit /contractul privind constituirea garanției.

2.9.15. Banca poate să solicite rambursarea anticipată a datoriei/creditului în cazul nerespectării condițiilor stabilite în Contractul de credit.

2.9.16. În toate situațiile descrise mai sus, Clientului îi sunt aplicabile prevederile prezentelor Condiții Generale și a Cererii(lor)-Contract, completate cu cele ale contractelor specifice.

2.9.17. Banca va pune la dispoziția Clientului orice informație cu privire la serviciile de creditare, pe pagina web al Băncii (www.maib.md), la rubrica Dezvăluirea informației, Informație privind prestarea serviciilor bancare.

2.10. SERVICIUL „SMS-NOTIFICĂRI”

2.10.1. Serviciul “SMS-Notificări” are drept scop notificarea Clientului privind operațiunile cu cardurile de plată incluse în profil și oferirea serviciilor informaționale aferente tranzacțiilor bancare (în limitele posibilităților canalului de acces).

2.10.2. Serviciul este disponibil doar pentru numere naționale. În cazul în care numărul de telefon se actualizează cu un număr internațional, serviciul va fi suspendat automat.

Utilizator al serviciului „SMS-Notificări" este Clientul care:

2.10.2.1. deține un card de plată emis de Bancă;

2.10.2.2. este abonat la rețeaua de telefonie mobilă din Republica Moldova cu care Banca are contract de colaborare;

2.10.2.3. a solicitat serviciul:

2.11.2.3.1. prin intermediul cererii de abonare, pe suport de hârtie în sucursalele băncii.

2.11.2.3.2. prin intermediul apelului la numărul de telefon indicat pe partea verso a cardului de plată sau pe pagina web a Băncii (www.maib.md), comunicând date suficiente pentru identificarea sa.

2.10.3. Serviciile oferite de Bancă în cadrul serviciului „SMS-Notificări" includ informația privind:

2.10.3.1. achitarea cu cardul bancar a serviciilor la comercianți (magazine, aeroport, hotel, etc.);

2.10.3.2. retragerea numerarului (la bancomat, sucursale/agențiile băncii);

2.10.3.3. verificarea soldului cardului (la bancomat, sucursale/agențiile băncii);

2.10.3.4. solicitarea extrasului de card (la bancomat, sucursale/agențiile băncii);

2.10.3.5. alte acțiuni (introducerea unui PIN eronat, etc.).

2.10.4. Serviciul „SMS-Notificări" are unele restricții stipulate de tehnologia pe care se bazează, unul din care este limitarea lungimii mesajului de 160 caractere. Reieșind din acest aspect, conținutul mesajului este optimizat în așa mod, ca să livreze sensul mesajului în formă cât mai succintă.

2.10.5. Numărul scurt pentru expedierea mesajelor SMS în cadrul serviciului „SMS-Notificări" este:

2.10.5.1. **102** pentru operatorul de telefonie mobilă Orange;

2.10.5.2. **6242** pentru operatorul de telefonie mobilă UNITE;

2.10.5.3. **5222** pentru operatorul de telefonie mobilă Moldcell.

2.10.6. Banca nu va percepe taxe pentru mesajele-notificare primite de către Client (informative) de la Bancă.

2.10.7. Limitarea răspunderii operatorului de telefonie mobilă:

2.10.7.1. operatorul de telefonie mobilă nu își asumă nici o responsabilitate pentru acțiunile Băncii/Clientului, nici pentru oricare consecințe ale acestor acțiuni, care privesc, direct sau indirect, persoane terțe;

2.10.7.2. operatorul de telefonie mobilă oferă posibilitatea expedierii mesajelor SMS în limitele ariei de acoperire a rețelei operatorului;

2.10.7.3. operatorul de telefonie mobilă nu oferă nici un fel de informații referitoare la serviciul „SMS-Notificări". Toate întrebările și reclamațiile privind serviciul „SMS-Notificări" vor fi adresate Băncii prin datele de contact, indicate în prezentele Condiții Generale;

2.10.7.4. operatorul de telefonie mobilă nu va purta răspundere pentru modificarea de către Bancă a condițiilor de prestare a serviciului „SMS-Notificări";

2.10.7.5. operatorul de telefonie mobilă nu își asumă responsabilitatea pentru conținutul mesajelor SMS, expediate în cadrul serviciului „SMS-Notificări", nici pentru intervalele de timp dintre solicitare și răspunsul primit sau pentru veridicitatea sau actualitatea informațiilor oferite de către Bancă. De asemenea, operatorul de telefonie mobilă previne Clientul asupra faptului că livrarea mesajelor nu este momentană/instantanee și poate dura până la 12 (douăsprezece) ore.

2.11. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ

2.11.1. Principii generale

2.11.1.1. Banca oferă Clienților posibilitatea de a efectua anumite operațiuni și prin intermediul instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță, cu respectarea legislației în vigoare și a reglementărilor Băncii.

2.11.1.2. IPAD reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție de către bancă oricărui Client, ce permite accesul la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Clientului prin intermediul unei aplicații informatice a unei metode de identificare electronică și al unui mijloc de comunicare.

2.11.1.3. În scopul respectării legislației naționale în domeniul prevenirii spălării banilor, combaterii terorismului și punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale, în cazul tranzacțiilor efectuate prin IPAD, la solicitarea Băncii, clientul are obligația să prezinte toate documentele justificative necesare.

2.11.1.4. Clientul înțelege că orice comunicare/procedură pentru realizarea căreia utilizează tehnici de comunicare la distanță nesecurizate, se vor face pe propria lui răspundere, Banca neasumându-și nici o responsabilitate în cazul apariției unor eventuale fraude.

2.11.1.5. Serviciile bancare la distanță pot fi accesate direct de pe pagina web a Băncii (www.maib.md), de la orice calculator sau tabletă conectate la Internet și utilizând browsere-web precum: Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome, etc.

2.11.1.6. Clientul are posibilitatea să gestioneze conturile pe care le deține, prin utilizarea mai multor servicii bancare la distanță, cum ar fi:

2.11.1.6.1. Serviciul mobile-banking „Maibank";

2.11.1.6.2. Serviciul „MAIBChatbot".

2.12. IPAD maibank

2.12.1. IPAD maibank (în continuare „aplicația maibank", maibank) este un Instrument de plată electronic cu acces la distanța de tip Mobile Banking, prin intermediul căruia, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectată la rețeaua Internet și cu utilizarea unor metode de autentificare, inclusiv a serviciului maib biometrie, Clientul obține posibilitatea de a accesa și de a gestiona de la distanță mijloacele bănești aflate în conturile sale, de a beneficia de anumite categorii de produse și servicii disponibile, de a efectua actualizarea online a datelor sale de identificare și personale și permite potențialilor clienți persoane fizice, cu aplicarea condițiilor de eligibilitate și prin utilizarea serviciului digital onboarding, să inițieze relații de afaceri cu banca, etc.

2.12.2. Aplicația Maibank va fi disponibilă Clienților spre utilizare prin instalarea acesteia pe telefonul mobil sau tabletă cu sistem de operare Android și iOS. Aplicația urmează a fi descărcată din „Google Play" sau „Apple Store", utilizând criteriul de căutare: sintagma "Maibank".

2.12.3. Clientul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a echipamentului tehnic (telefon, tabletă) și asigurarea confidențialității elementelor de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de Bancă.

2.12.4. Utilizator al plicației „maibank" poate fi considerată orice persoană fizică sau client persoană fizică titular al contului bancar deschis la Bancă, care are instalată aplicația pe dispozitivul său (smartphone sau tabletă) conectat la internet și este logat, sau clientul, care a parcurs toate etapele serviciului de intrare în relații cu banca la distanță prin intermediul aplicației maibank.

2.12.5. În urma finalizării cu succes a verificărilor din partea băncii, potențialul client va obține statut de client activ al băncii și va primi acces la funcționalitățile și produsele oferite de bancă prin intermediul IPAD (maibank).

Pct. 2.12.5. modificat prin Hotărârea CCB din 11.11.2026, PV nr. 142.2 care va intra în vigoare pentru clienții noi - din data publicării, iar pentru persoanele fizice – clienții existenți - la expirarea a două luni din data publicării.

2.12.6. Clientul care a inițiat relația de afaceri cu banca prin intermediul mijloacelor electronice de pe teritoriul unui stat din zona UE/UK și nu a actualizat Chestionarul pentru Client - persoană fizică la sucursală, va putea deschide un nr. limitat de produse prin aplicația Maibank și operațiunile efectuate cu cardurile de plată vor fi limitate în măsura descrisă în tarifele în vigoare a băncii și în prezentele Condiții Generale Bancare.

2.12.7. La prima adresare la bancă a Clientului înrolat la distanță de pe teritoriul unui stat UE/UK și în urma efectuării acțiunilor aferente actualizării datelor personale și a chestionarului pentru client persoană fizică limitele pentru client vor fi modificate.

2.12.8. În cadrul aplicației maibank sunt aplicate următoarele tipuri de Autentificare electronică:

2.12.8.1. Logare – dacă Utilizatorul a activat serviciul maib biometrie, pentru logare în aplicație va introduce numărul de telefon, va introduce parola de unică folosință (OTP) trimisă prin SMS la numărul de telefon indicat în baza de date a băncii și va trece autentificarea biometrică cu fața. Dacă clientul a activat passkey se va loga în aplicație prin intermediul autentificării biometrice încorporate în dispozitiv. Dacă utilizatorul nu a activat serviciul maib biometrie sau passkey, pentru logare în aplicație va introduce numărul de telefon și parola de unică folosință (OTP) trimisă prin SMS la numărul de telefon indicat în baza de date a băncii. La următorul pas, Utilizatorului i se va propune activarea serviciului maib biometrie. În cazul în care clientul activează serviciul, fluxul de logare se încheie prin autentificarea biometrică cu fața. Refuzul Clientului de prelucrare a datelor biometrice va duce la imposibilitatea autentificării și utilizării aplicației maibank, cu excepția nerezidenților Republicii Moldova neeligibili pentru serviciul maib biometrie care vor introduce IDNP și

parola de acces PIN5. Clientul are posibilitatea de a beneficia de serviciile Băncii prin intermediul Sucursalelor băncii. Deținătorii cardurilor maib Junior se autentifică în aplicația maibank prin scanarea unui cod QR generat de părinte/reprezentant legal în aplicația maibank. Accesul este permis numai după aprobarea și confirmarea autentificării de către părinte/reprezentant legal printr-o metodă de autentificare disponibilă (maib biometrie, passkey). La prima conectare, minorul își setează parola de acces (PIN5).

Pct. 2.12.8.1. modificat prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr.131.4, în vigoare din 02.11.2026.

2.12.8.2. Accesare maibank – utilizatorul va accesa aplicația maibank în intervalul unei sesiuni (de la momentul Logării în aplicație până la momentul Ieşirii din aplicație) prin introducerea PIN5 sau, la acordarea permisiunii Utilizatorului, prin intermediul autentificării biometrice încorporate în dispozitiv.

2.12.9. Serviciile aplicației Maibank pot fi divizate în:

2.12.9.1. servicii tranzacționale – transfer între conturi proprii deschise în cadrul Băncii în monedă națională și valută străină, plăți ordinare și bugetare în monedă națională, transfer de fonduri către terți, operațiuni de schimb valutar, achitarea serviciilor prestatorilor de servicii, încheierea contractului de depozit prin mijloace electronice, plasarea/suplinirea depozitului, retrageri parțiale, precum și altele. IPAD 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 sistemului sunt echivalente documentelor respective pe suport de hârtie semnate de către Client, prin urmare vor avea caracter de probă juridică;

2.12.9.2. servicii informaționale – vizualizarea soldului contului/cardului de plată, vizualizarea și descărcarea extraselor de cont, vizualizarea graficelor la credite și depozite, vizualizarea istoricului tranzacțiilor, vizualizarea cursului de schimb valutar etc;

2.12.9.3. servicii de inițiere și continuare a relației de afaceri cu banca – digital onboarding și actualizarea datelor de identificare ale Clientului prin intermediul mijloacelor electronice;

2.12.9.4. alte servicii ale băncii - deschidere de conturi curente, carduri, depozite, contractare credite și altele, modificarea limitelor aplicate la operațiunile cu carduri.

P*ct. 2.12.9.4. modificat prin Hotărârea CCB din 16.10.2026, PV nr.131.4, în vigoare din 02.11.2026.*

2.12.10. Serviciile aplicației Maibank sunt disponibile clienților spre accesare și utilizare 24 ore din 24 ore, 7 zile din 7 zile cu excepția serviciilor care necesită implicare specialiștilor băncii.

2.12.11. Securitatea aplicației Maibank este asigurată prin următoarele:

2.12.11.1. Clientul poate să se conecteze la sistem în calitate de Utilizator în baza autentificării prin PIN 5 setat în momentul activării profilului Maibank sau în baza autentificării biometrice;

2.12.11.2. în cadrul sesiunii de utilizare a sistemului, unele servicii care implică mișcări de fonduri în/din conturile Clientului sunt accesibile prin autentificarea biometrică sau prin passkey;

2.12.11.3. toate datele de comunicare în cadrul sistemului sunt transmise în formă criptată.

2.12.11.4. În cadrul unei sesiuni active poate fi folosit un singur dispozitiv.

2.12.12. Banca poate acorda Clientului produse de asigurare online, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare și actele normative interne ale Băncii, acestea fiind următoarele:

2.12.12.1. asigurarea facultativă de sănătate pe perioada călătoriei peste hotare (Travel);

2.12.12.2. asigurarea obligatorie de răspundere civilă internă pentru pagube produse de autovehicule (RCAI);

2.12.12.3. asigurarea obligatorie de răspundere civilă externă pentru pagube produse de autovehicule (RCAE);

2.12.12.4. asigurarea benevolă de asigurare de pierderi financiare pentru creditele de consum (CPI).

2.12.13. Banca nu poartă răspundere pentru:

2.12.13.1. consecințele utilizării și/sau exploatării neregulamentare a IPAD și altor servicii electronice de către Client și/sau utilizării acestora de către alte persoane decât Clientul, prin utilizarea informației de identificare a Clientului, dacă această informație a devenit accesibilă persoanei terțe fără implicarea Băncii;

2.12.13.2. erorile survenite în urma neglijenței Clientului la utilizarea neconformă a elementelor de autentificare, precum și încheierii incorecte a sesiunii de utilizare a IPAD și altor servicii electronice;

2.12.13.3. deficiențele de conectare care țin de echipamentele Clientului sau din culpa altor persoane terțe, altele decât Banca, cum ar fi furnizori de internet, furnizori de servicii de telefonie mobilă, etc.

2.12.13.4. erori generate de software, căderi de rețea, alterarea informațiilor, folosirea frauduloasă a rețelei de către Client, orice alte asemenea situații aflate în afara controlului Băncii. Banca nu oferă suport pentru sistemele hardware sau software ale Clientului și nu răspunde de securitatea sistemului informatic al acestuia;

2.12.13.5. orice alte alte acţiuni/fapte ilicite din partea Clientului, care fac imposibilă utilizarea prezentului Serviciu.

2.13. SERVICIUL „MAIBCHATBOT”

2.13.1. MAIBChatbot, cu denumirea de brand „ami” – asistent virtual maib (în continuare – „ami” sau „Serviciul”), este serviciul conversațional al Băncii bazat pe tehnologii de inteligență artificială, destinat furnizării de informații și suport privind produsele și serviciile Băncii prin intermediul canalelor digitale în care acesta este disponibil.

2.13.2. Serviciul ami poate fi disponibil în următoarele medii de interacțiune:

2.13.2.1. în zone neautorizate (canale digitale fără autentificare), avându-se în vedere canalele cu acces public, inclusiv pagina web oficială a Băncii(www.maib.md) și platformele de mesagerie puse la dispoziție de Bancă(Telegram, Viber și Facebook), în care ami furnizează informații generale și publice și nu accesează informații individualizate despre Client din sistemele interne ale Băncii;

2.13.2.2. în zona autorizată a aplicației maibank, în care Clientul este autentificat și în care ami poate, la solicitarea Clientului și în funcție de funcționalitățile disponibile, să furnizeze informații generale și publice și inclusiv, răspunsuri personalizate prin consultarea controlată a informațiilor necesare aferente Clientului.

2.13.3. În zona autorizată maibank, răspunsurile personalizate pot include, după caz, informații privind produsele și serviciile deținute sau utilizate de Client, conturile și cardurile acestuia, creditele și obligațiile aferente, tranzacțiile, limitele aplicabile, statutul unor operațiuni sau alte informații disponibile în sistemele Băncii și relevante pentru solicitarea Clientului. Categoriile și nivelul de detaliu al informațiilor furnizate pot varia în funcție de funcționalitățile disponibile și de cerințele de securitate și confidențialitate aplicabile.

2.13.4. ami funcționează exclusiv în scop de informare și suport. Consultarea informațiilor prin intermediul ami este limitată la cele necesare formulării răspunsului și nu permite modificarea datelor Clientului ori a informațiilor privind produsele și serviciile acestuia în sistemele Băncii.

2.13.5. ami nu efectuează în numele Clientului operațiuni bancare și, în particular:

2.13.5.1. nu inițiază, aprobă sau autorizează plăți, transferuri sau alte operațiuni financiare;

2.13.5.2. nu modifică limite, restricții ori condiții aplicabile produselor sau serviciilor;

2.13.5.3. nu restricționează, blochează sau deblochează produse ori servicii;

2.13.5.4. nu deschide sau închide produse ori servicii;

2.13.5.5. nu modifică datele Clientului;

2.13.5.6. nu confirmă efectuarea unei tranzacții sau modificarea unui raport contractual;

2.13.5.7. nu adoptă decizii care produc efecte juridice, financiare sau de altă natură asupra Clientului ori alte efecte similare.

2.13.6. În cazul în care Clientul solicită efectuarea unei acțiuni care nu poate fi realizată prin ami, serviciul poate indica Clientului funcționalitatea, canalul sau modalitatea corespunzătoare prin care aceasta poate fi solicitată ori efectuată.

2.13.7. Clientul este informat în cadrul interfeței ami că interacționează cu un asistent virtual bazat pe inteligență artificială și că răspunsurile sunt generate în mod automat.

2.13.8. Banca depune diligențele necesare pentru asigurarea relevanței, corectitudinii și actualității informațiilor furnizate. Având în vedere caracterul automatizat al generării răspunsurilor, aceastea pot să fie, în anumite situații, incomplete, inexacte, neclare sau să conțină erori, inclusiv în funcție de particularitățile solicitării și de informațiile disponibile la momentul interacțiunii.

2.13.9. La utilizarea informațiilor furnizate de ami privind produsele și serviciile Băncii, inclusiv condițiile contractuale, dobânzile, comisioanele, costurile și termenele aplicabile, Clientul se va raporta la documentele contractuale și la informațiile oficiale puse la dispoziție de Bancă, în vederea verificării concordanței acestora, poate utiliza canalele oficiale ale Băncii sau poate solicita conectarea la un operator uman, în condițiile prezentului capitol.

2.13.10. Răspunsurile generate de ami au caracter informativ și de suport, și nu constituie, prin ele însele:

2.13.10.1. confirmarea oficială a efectuării unei tranzacții sau operațiuni;
2.13.10.2. aprobarea sau respingerea unei cereri a Clientului;
2.13.10.3. modificarea unui contract ori a condițiilor aplicabile unui produs sau serviciu;
2.13.10.4. o decizie oficială a Băncii producătoare de efecte juridice sau financiare asupra Clientului.

2.13.11. Interacțiunea cu ami, inclusiv mesajele și solicitările transmise prin intermediul acestuia, nu constituie, prin ele însele, depunerea formală a cererilor, acceptarea ofertelor, exprimarea consimțământului pentru contractarea produselor sau serviciilor bancare, încheierea, semnarea, modificarea ori încetarea contractelor și nu generează obligația Băncii de a emite răspunsuri, confirmări sau decizii oficiale.

2.13.12. În scopul depunerii cererilor oficiale, contractării produselor și serviciilor bancare, încheierii, semnării, modificării ori încetării relațiilor, precum și al obținerii răspunsurilor, confirmărilor sau deciziilor oficiale ale Băncii, Clientul va utiliza canalele și procedurile stabilite în acest sens. Comunicările oficiale ale Băncii, inclusiv confirmările, deciziile, notificările și documentele aferente produselor, serviciilor și raporturilor contractuale, vor fi transmise Clientului prin canalele și în forma stabilite în conformitate cu prezentele Condiții Generale, condițiile specifice aplicabile produsului, serviciului sau operațiunii respective și actele normative. Prezenta prevedere nu aduce atingere obligațiilor legale ale Băncii privind examinarea reclamațiilor și a altor solicitări.

2.13.13. Clientul are posibilitatea de a solicita în orice moment al interacțiunii, conectarea la un operator uman al Băncii. În aplicația maibank și pe pagina web oficială a Băncii maib.md, conectarea poate fi solicitată prin selectarea opțiunii „Chat cu un operator” din meniul chatului, accesibil prin pictograma cu trei puncte amplasată în colțul din dreapta sus al interfeței. De asemenea, în oricare dintre canalele în care ami este disponibil, Clientul poate solicita conectarea la un operator direct în conversație, prin utilizarea expresiilor recunoscute de ami în acest scop, inclusiv prin transmiterea mesajului „Start Operator”, fără punct la final, ghilimele sau alte simboluri. Clientul este informat despre această posibilitate la începutul interacțiunii.

2.13.14. De asemenea, în situația în care răspunsul furnizat de ami nu este suficient, este neclar, solicitarea necesită asistență specializată ori există alte circumstanțe care justifică intervenția umană, ami poate propune transferarea conversației către un operator.

2.13.15. Conectarea cu un operator sau preluarea conversației de către operator se realizează în funcție de disponibilitatea serviciului și de programul de funcționare aplicabil serviciului de suport al Băncii.

2.13.16. În zonele neautorizate, înainte de transferarea conversației către un operator, Clientul este informat cu privire la prelucrarea și după caz, înregistrarea conversației, conform regulilor aplicabile ale Băncii. Dacă natura solicitării impune, Banca poate solicita informațiile necesare identificării sau contactării persoanei.

2.13.17. În zona autorizată a aplicației maibank, Banca poate utiliza informațiile aferente autentificării deja efectuate pentru continuarea conversației cu operatorul, fără reluarea procedurilor de identificare, cu excepția situațiilor în care verificări suplimentare sunt necesare potrivit cerințelor legale, regulilor de securitate ori particularităților solicitării Clientului.

2.13.18. Pentru facilitarea examinării și soluționării solicitării, operatorului îi poate fi transmis contextul relevant al interacțiunii Clientului cu ami, în măsura necesară acordării suportului și cu respectarea drepturilor de acces aplicabile.

2.13.19. Pentru furnizarea răspunsurilor personalizate și a suportului solicitat, Banca poate prelucra în mod automat, inclusiv prin utilizarea tehnologiilor de inteligență artificială, date cu caracter personal și informații privind produsele și serviciile Clientului, inclusiv informații protejate de regimul secretului bancar, numai în măsura necesară pentru scopul concret al interacțiunii și cu respectarea legislației aplicabile..

2.13.20. Consultarea informațiilor personalizate are loc în funcție de solicitarea Clientului, și în limita informațiilor necesare furnizării răspunsului, disponibile prin funcționalitățile ami.

2.13.21. În cadrul utilizării serviciului ami, conversațiile și informațiile aferente interacțiunilor pot fi înregistrate și păstrate în scopul furnizării suportului, asigurării securității serviciului, gestionării reclamațiilor, verificării modului de funcționare a serviciului și, după caz, constatării, exercitării sau apărării unor drepturi, în condițiile și pentru perioadele prevăzute de legislația aplicabilă și documentația Băncii privind prelucrarea datelor.

2.13.22. Prelucrarea datelor în cadrul Serviciului se realizează cu respectarea legislației aplicabile, a principiilor protecției datelor cu caracter personal, inclusiv a principiului minimizării datelor și a

prevederilor prezentelor Condiții Generale și legislației aplicabile privind confidențialitatea și secretul bancar.

2.13.23. Pentru furnizarea și funcționarea Serviciului, Banca poate utiliza prestatori de servicii și după caz, persoane împuternicite de Bancă. În măsura necesară furnizării Serviciului, datele cu caracter personal pot fi transmise sau prelucrate și în afara Republicii Moldova, în condițiile și cu aplicarea garanțiilor prevăzute de legislația aplicabilă, cu respectarea cerințelor legale privind confidențialitatea, protecția datelor cu caracter personal și secretul bancar.

2.13.24. Informații privind protecția datelor cu caracter personal și drepturile persoanelor vizate sunt disponibile pe pagina web oficială a Băncii, în secțiunea dedicată protecției datelor cu caracter personal: https://www.maib.md/ro/protectia-datelor-cu-caracter-personal .

2.13.25. Interacțiunea automată cu ami este disponibilă, de regulă, 24 de ore din 24, 7 zile din 7, sub rezerva situațiilor prevăzute la pct. 2.13.26.

2.13.26. Funcționarea Serviciului sau a anumitor funcționalități poate fi temporar suspendată, limitată ori indisponibilă în cazul lucrărilor de mentenanță sau actualizare, incidentelor tehnice ori de securitate, indisponibilității sistemelor sau serviciilor necesare funcționării ami ori în alte circumstanțe obiective care afectează disponibilitatea sau securitatea Serviciului.

2.13.27. Clientul este obligat să utilizeze Serviciul în mod corespunzător, cu respectarea prezentelor Condiții Generale și a regulilor de securitate comunicate de Bancă.

2.13.28. Clientul nu va comunica prin intermediul ami parole, coduri PIN, elemente de autentificare, coduri CVV/CVC, coduri de activare, recuperare sau resetare a accesului, date complete ale cardurilor de plată, chei private aferente semnăturilor electronice, alte elemente de autentificare ori autorizare a operațiunilor bancare, precum și informații confidențiale care nu sunt necesare utilizării funcționalității accesate. Informațiile solicitate pentru utilizarea funcționalităților disponibile, inclusiv codul de rest, vor fi introduse exclusiv în cadrul fluxurilor dedicate acestora, potrivit instrucțiunilor afișate de Bancă. Clientul va lua măsurile rezonabile pentru păstrarea confidențialității elementelor sale de acces și prevenirea utilizării neautorizate a serviciilor Băncii.

Pct. 2.13. modificat prin Hotărârea CCB din 11.11.2026, PV nr. 142.2 în vigoare din data publicării.

2.14. SERVICIUL P2P (Person to Person)

2.14.1. Serviciul P2P oferă posibilitatea de a transfera/alimenta mijloace bănești de pe un card pe altul, prestat prin două funcționalități:

2.14.1.1. Transfer P2P – oferă posibilitatea deținătorilor de card de a transfera mijloacele bănești de pe un card emis de Bancă pe orice card prin intermediul bancomatelor gestionate de către Bancă și IPAD (aplicația mobilă „Maibank”);

2.14.1.2. Alimentare P2P – serviciu care oferă posibilitatea deținătorilor de card de a alimenta cu mijloacele bănești un card emis de Bancă de pe un card emis de altă bancă din țară sau de peste hotare, cu excepția SUA, prin IPAD (aplicația mobilă „Maibank”).

2.14.1.3. Transfer prin număr de telefon (Visa Alias) – funcțional în cadrul P2P care oferă posibilitatea deținătorilor de card maib de a transfera mijloace bănești pe orice card emis de o bancă licenţiată din RM/de peste hotare care este inclus în sistemele internaționale de plăți (Visa, MasterCard, etc.) după numărul de telefon atribuit cardului.

2.14.2. Serviciul poate fi accesat prin aplicația mobilă Maibank.

2.14.3. Transferul de mijloace bănești poate fi efectuat între cardurile de plată ale sistemelor de plăți Mastercard, Visa și American Express.

2.14.4. Dacă valuta transferului este diferită de valuta cardului de plată al Clientului ce inițiază transferul, mijloacele bănești transferate se vor converti automat la cursul de schimb valutar al Băncii pentru operațiuni cu carduri, care este plasat pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

2.14.5. Dacă valuta transferului este diferită de valuta cardului de plată al beneficiarului, Banca beneficiarului va converti suma tranzacției în valuta cardului de plată, în conformitate cu procedurile sale interne.

2.14.6. Clientul care a inițiat transferul poartă responsabilitate personală pentru transferurile de mijloace bănești efectuate utilizând serviciul P2P, inclusiv corectitudinea introducerii numărul cardului de plată al beneficiarului sau suma transferului.

2.14.7. Solicitările și reclamațiile aferente serviciului P2P vor fi adresate de către Client prin intermediul serviciului Suport Clienți la numărul de telefon: 1313 sau expediate la adresa cards@maib.md.

2.15. SERVICIUL MIA PLĂȚI INSTANT

2.15.1. Serviciul MIA Plăți Instant reprezintă un funcțional în cadrul serviciului 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.

2.15.2. Serviciul MIA Plăți Instant presupune 3 funcționalități:

2.15.2.1. **RTP (Request to Pay) (Solicită transfer)** – serviciul în cadrul MIA Plați 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.

2.15.2.2. **QR code** - serviciul în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, care permite utilizatorului aplicației maibank, de a transfera sau recepționa transfer prin utilizarea QR , prin generarea și/sau 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).

2.15.2.3. **Serviciul Me2Me** - serviciu în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, care permite utilizatorului aplicației maibank de a efectua transfer la conturile proprii deschise în altă bancă sau participant la sistemul de plăți instant (în rețeaua băncilor locale).

2.15.3. MIA Plăţi Instant presupune capacitatea de a prelucra în regim instant (imediat) ordinele de plată și notificările transmise de participanții la acest sistem.

2.15.4. Inițierea unui transfer de pe card/cont maib în cadrul serviciului MIA Plăți Instant poate fi efectuat dacă Beneficiarul transferului, în mod obligatoriu este abonat la serviciu MIA Plăți Instant, transfer prin număr de telefon.

2.15.5. Abonarea la acest Serviciu se va realiza în aplicația maibank la efectuarea primului transfer de acest gen, prin accesarea bifei “MIA Plăți Instant”.

2.15.6. Inițierea transferurilor prin Serviciul MIA Plăți Instant poate fi efectuată de pe conturile curente și/sau conturile de card maib, indicând IBAN-ul beneficiarului. Toate conturile curente și/sau conturile de card eligibile vor fi abonate automat la acet Serviciu care permite recepționarea transferurilor la IBAN.

Pct. 2.15.6. adăugat prin Hotărârea CCB din 07.08.2026, PV Nr. 102.1., în vigoare din 21.09.2026.

2.15.7. Pentru tranzacțiile P2P în cadrul serviciului MIA Plăți Instant se percep comisioane în corespundere cu „Tarifele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în maib, plasate site-ul oficial www.maib.md.

2.15.8. Toate tranzacțiile P2P în cadrul serviciului MIA Plăți Instant se efectuează cu respectarea „Limitele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în maib, plasate site-ul oficial www.maib.md.

2.16. SERVICIUL TRANSFER TO CARD (T2C)

2.16.1. Serviciul T2C oferă posibilitatea Clientului – beneficiar al serviciilor de remiteri de bani, deținător al cardului de plată emis de Bancă, de a transfera mijloacele bănești direct la cardul de plată propriu.

2.16.2. Pentru a transfera remiterea de bani prin intermediul serviciului T2C, beneficiarul plății trebuie să dețină:

2.16.2.1. card de plată activ, emis de Bancă;
2.16.2.2. codul unic de identificare al remiterii de bani;
2.16.2.3. telefon mobil (numărul de telefon care este înregistrat în baza de date a Băncii);
2.16.2.4. codul fiscal (IDNP);
2.16.2.5. dispozitiv cu acces la Internet.

2.16.3. Serviciul T2C este disponibil Clientului prin IPAD maibank.

2.16.4. Dacă valuta remiterii de bani diferă de valuta cardului de plată al Clientului, mijloacele bănești vor fi convertite în valuta cardului de plată al Clientului.

2.16.5. Banca va oferi Clientului suport în utilizarea serviciului T2C, prin intermediul serviciului Suport Clienţi la numărul de telefon: 1313.

2.16.6. Cerințe de securitate:

2.16.6.1. în scopul asigurării securității și confidențialității operațiunilor și tranzacțiilor efectuate prin conturile Clientului și a instrumentelor de plată ce asigură efectuarea acestora, Banca a luat

măsuri obligatorii pentru organizarea unui sistem intern de securitate și a stabilit unele reguli de acces și autorizare cu privire la serviciile bancare prestate.

2.16.7. Clientul va respecta cu strictețe cerințele și regulile stabilite de Bancă, pentru a păstra siguranța operațiunilor și tranzacțiilor efectuate prin conturile sale.

2.16.8. În cazul survenirii unor circumstanțe legate de securitatea unei tranzacții sau operațiuni de plată, suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a unui instrument de plată, Banca are dreptul de a bloca instrumentul de plată utilizat, notificând Clientul în acest sens, dacă este posibil, înainte de blocare sau, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia.

2.16.9. Clientul este obligat să notifice Banca, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a unui instrument de plată al său ori de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

2.16.10. Banca nu-și asumă responsabilitatea de starea tehnică a calculatorului, sistemelor operaționale, soft-ului de lucru, calitatea instrumentelor de transport de date utilizate și a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe calculatorul Clientului.

2.16.11. Banca nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea tranzacțiilor electronice întocmite incorect de Client.

2.16.12. Banca este exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu direct sau indirect produs Clientului în momentul prestării serviciului “Serviciul T2C” și nu va plăti nici un fel de daune acestuia sau oricărui alt terț pentru următoarele situații:

2.16.12.1. infiltrarea unor terți în sistemul informatic al operatorului de telefonie mobilă, utilizând mijloace frauduloase sau orice alte metode care ar putea provoca acestora, fără restricții, deteriorarea informațiilor, distrugerea bazelor de date, a programelor sau dezvăluirea de informații. Operatorul de telefonie mobilă rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări și este responsabil pentru protecția și securitatea propriului sistem informatic;

2.16.12.2. reclamațiile sau defecțiunile cauzate exclusiv de greșeala sau neglijența operatorului de telefonie mobilă sau a subcontractorilor acestuia;

2.16.12.3. transportul informațiilor în rețeaua operatorului de telefonie sau pentru orice incidente apărute pe parcursul transportului informațiilor, cu ocazia utilizării serviciului de către Client;

2.16.12.4. pierderile de date, distorsionări sau întârzieri în transmiterea datelor, cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul Băncii;

2.16.12.5. folosirea necorespunzătoare a instrucțiunilor Băncii, incorectitudinea informațiilor introduse de către Client, în momentul solicitării informațiilor personalizate și/sau funcționarea defectuoasă a echipamentelor acestuia;

2.16.12.6. eventualele disfuncționalități ale serviciilor.

2.16.13. Banca garantează securitatea operațională și informațională numai în cazurile în care Clientul utilizează mijloace tehnice și program în conformitate cu prevederile Cererii(ilor)-contract și prezentelor Condiții Generale, documentației normative și legislației în vigoare.

2.16.14. Banca nu poartă răspundere pentru:

2.16.14.1. consecințele utilizării și/sau exploatării neregulamentare a IPAD și altor servicii electronice de către Client și/sau utilizării acestora de către alte persoane decât Clientul, prin utilizarea informației de identificare a Clientului, dacă această informație a devenit accesibilă persoanei terțe fără implicarea Băncii;

2.16.14.2. erorile survenite în urma neglijenței Clientului la utilizarea neconformă a elementelor de autentificare, precum și încheierii incorecte a sesiunii de utilizare a IPAD și altor servicii electronice;

2.16.14.3. deficiențele de conectare care țin de echipamentele Clientului sau din culpa altor persoane terțe, altele decât Banca, cum ar fi furnizori de internet, furnizori de servicii de telefonie mobilă, etc.

2.16.14.4. erori generate de software, căderi de rețea, alterarea informațiilor, folosirea frauduloasă a rețelei de către Client, orice alte asemenea situații aflate în afara controlului Băncii. Banca nu oferă suport pentru sistemele hardware sau software ale Clientului și nu răspunde de securitatea sistemului informatic al acestuia.

2.16.15. Pagubele survenite în urma exploatării neregulamentare a IPAD și altor servicii electronice, sau acțiunilor ilicite asupra lui, sau în urma divulgării întâmplătoare sau premeditate a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității serviciilor prestate, sunt suportate de Client.

2.17. SERVICIUL „me to me”

2.17.1. Serviciul **„me to me”** (în continuare *Serviciu*) oferă posibilitatea Clientului, de a alimenta cu mijloace băneşti, cardul său emis de către **maib** pe numele său (de tip VISA sau Mastercard), de la un card de tip VISA, emis de către o altă bancă comercială din străinătate, la fel pe numele său, cu excepţia SUA, prin IPAD(aplicaţia mobilă **maibank)**.

2.17.2. Pentru buna funcţionalitate a Serviciului, Deținătorul cardului emis în Republica Moldova trebuie să se asigure că există suficiente fonduri pe cardul său străin VISA pentru a efectua transferul către cardul VISA/Mastercard emis de către **maib**.

2.17.3. În scopul transferării mijloacelor sale financiare, în modul prevăzut de prezentul cap., Clientul va accesa unul din IPAD prevăzute în pct. 2.20.1. din prezentele Condiţii şi va urma toate instrucţiunile Băncii, pentru finalizarea procesului. Limitele şi tarifele pentru Serviciu, sunt plasate pe pagina web oficială a maib.

2.17.4. În dependenţă de valuta cardului **maib**, la efectuarea alimentării, Banca poate aplica conversia valutară, la contul cardului ataşat, aplicând cursul valutar al Băncii, la data efectuării alimentării.

2.18. Serviciul „Visa ALIAS”

2.18.1. Serviciul „Visa ALIAS” (în continuare *Serviciu* sau *Transfer prin număr de telefon*) oferă posibilitatea Clientului de a transfera bani către alte persoane, cunoscând doar numărul de telefon al beneficiarului, precum şi oferă posibilitate de a primi mijloace băneşti, fără a oferi datele cardului. Serviciul permite transferul online a unor astfel de mijloace, între deţinătorii de carduri emise de maib (VISA/Mastercard) sau către cardul emis de către altă bancă comercială, care a implementat serviciul Transfer prin număr de telefon cu VISA.

2.18.2. Transferul poate fi iniţiat de către un deţinător al cardului emis de **maib** sau de către o altă bancă comercială din Republica Moldova, cu condiţia ca acest deţinător să fie abonat la serviciu. Abonarea se face prin intermediul aplicației mobile maibank.

2.18.3. Pentru transferurile de bani efectuate prin intermediul prezentului Serviciu, între deţinătorii de carduri maib, nu se percepe nici o taxă/tarif. Pentru alte cazuri, Banca va percepe şi aplica tarife şi limite de operaţiuni, conform condiţiilor în vigoare aplicate pentru serviciul P2P.

2.19. SERVICIUL DE IDENTIFICARE ȘI VERIFICARE A IDENTITĂȚII CLIENUTULUI PRIN INTERMEDIUL MIJLOACELOR ELECTRONICE (DIGITAL ONBOARDING)

2.19.1. Serviciul Digital Onboarding reprezintă un funcțional tehnic, integrat în IPAD (maibank), prin intermediul căruia are loc procesul de identificare și verificare a clienților prin mijloace electronice, conform cerințelor cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv prin utilizarea metodelor de identificare biometrică, în vederea intrării în relații de afaceri cu Banca prin mijloace electronice. Acest serviciu este destinat cetățenilor Republicii Moldova, cu vârstă peste 18 ani, care dețin un buletin/carte de identitate valabil/ă, dar care la momentul identificării se află pe teritoriul Republicii Moldova, al unui stat al UE sau UK. Serviciul Digital Onboarding presupune parcurgerea următoarelor etape de către potențialul Client:

2.19.1.1. asigurarea accesului la aplicația mobilă a băncii și acceptarea termenilor și condițiilor;
2.19.1.2. indicarea numărului de telefon mobil al unui operator de telefonie mobilă din Republica Moldova sau un număr internațional din UE sau UK;
2.19.1.3. introducerea parolei de unică folosință recepționată prin SMS la numărul indicat;
2.19.1.4. permiterea accesului aplicației la geolocație;
2.19.1.5. 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;
2.19.1.6. înregistrarea buletinului/cărții de identitate pe recto și verso;
2.19.1.7. activarea serviciul maib biometrie și identificarea biometrică cu înregistrarea pozei și a unei secvențe video în mod sincron;
2.19.1.8. completarea și confirmarea Chestionarului pentru client – persoană fizică;
2.19.1.9. selectarea unui produs de card digital disponibil în aplicație, care urmează a fi deschis noului client doar cu condiția finalizării cu succes a fluxului;
2.19.1.10. vizualizarea Cererii-Contract de deschidere a cardului, Condițiile generale Bancare, Tarifele în vigoare și confirmarea prin intermediul maib biometrie;

2.19.1.11. parcurgerea verificării manuale de către specialistul băncii, în limitele programului de lucru (Luni-Vineri 09:00-17:00);
2.19.1.12. setarea parolei de acces la aplicație compusă din 5 cifre (în continuare „PIN5”);
2.19.1.13. 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.

2.19.2. 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. Clientul care a inițiat procesul de Digital onboarding de pe teritoriul UE și/sau UK, la prima adresare la sucursala Băncii va parcuge procesul de actualizare a datelor în conformitate cu cerințele de cunoaștere a Clienților, cu extinderea accesului Clientului la toate produsele și servciile băncii.

2.20. SERVICIUL ACTUALIZAREA DATELOR DE IDENTIFICARE ȘI PERSONALE ALE CLIENTULUI PRIN INTERMEDIUL MIJLOACELOR ELECTRONICE

2.20.1. Serviciul de actualizare a datelor de identificare ale Clientului oferă posibilitatea Clientului să modifice și/ sau să actualizeze datele sale de identificare, pe parcursul relaţiei de afaceri cu Banca, direct din aplicația mobilă a băncii („maibank”) fără necesitatea prezenţei fizice la una dintre sucursalele Băncii.

2.20.2. Funcţionalul tehnic al Serviciului descris în prezentul Capitol, implică, din partea Clientului, o conexiune activă la Internet şi aplicaţia „maibank” instalată pe un telefon mobil tip smartphone, cu sistem de operare Android sau iOS. Clientul consimte şi înţelege faptul că actualizarea online a datelor sale de identificare reflectă necesitatea de a menține asemenea informații în regim actualizat, pentru a asigura conformitatea cu reglementările naţionale și buna gestionare a relațiilor de afaceri cu Banca.

2.20.3. Necesitatea modificării datelor de identificare ale Clientului, respectiv actualizarea chestionarului, apare în următoarele situații (dar nu se limitează la):

2.20.3.1. Expirarea termenului de actualizare a chestionarului clientului – persoană fizică, stabilit în dependență de nivelul de risc al Clientului;
2.20.3.2. Expirarea termenului de valabilitate a actului de identitate a Clientului;
2.20.3.3. Schimbarea actului de identitate;
2.20.3.4. Clientul dorește actualizare datelor personale din alte circumstanțe.

2.20.4. Modificarea datelor personale și actualizarea chestionarului prin intermediul aplicației „maibank” poate fi efectuată de către clienții care întrunesc următoarele cerințe:

2.20.4.1. sunt cetățeni și rezidenți ai R. Moldova, cu vârsta începând de la 18 ani;
2.20.4.2. dețin buletin/carte de identitate valabil/ă, care a fost eliberat în modul prevăzut de legislaţie de către entitatea competentă a Republicii Moldova;
2.20.4.3. sunt utilizatori ai aplicației maibank;
2.20.4.4. dețin și utilizează un număr de telefon mobil al unui operator de telefonie mobilă din Republica Moldova sau un număr internațional din UE sau UK;
2.20.4.5. dețin și utilizează o adresă de e-mail validă;
2.20.4.6. nu sunt persoane expuse politic, membri ai familiei sau persoane asociate PEP, subiecți FATCA și nu sunt prezente în listele internaționale/naționale de Sancțiuni;

2.20.5. Clientul care a inițiat modificarea și/sau actualizarea datelor prin intermediul aplicației maibank poartă responsabilitate personală şi integrală pentru corectitudinea și veridicitatea datelor introduse.

2.20.6. Banca este în drept să restricționeze accesul Clientului la anumite Servicii/ produse ale băncii, dacă Clientul nu efectuează actualizarea datelor sale de identificare în cazurile prevăzute de prezentele Condiții Generale.

2.21. SERVICIUL DE PREMIUM BANKING ”MAIB ALTO”

2.21.1. Serviciul maib alto este un set de servicii bancare dedicate Clienților Premium ai Băncii, conceput pentru a oferi o experiență personalizată și avantaje unice. Acesta include acces la un Manager Premium dedicat, beneficii speciale pentru tranzacții, și o gamă extinsă de servicii Premium.

2.21.2. Clienții care optează pentru pachetul maib alto beneficiază de următoarele avantaje (dar nu se limitează la acestea):

2.21.2.1. Manager Premium dedicat – acces la un specialist personalizat pentru toate nevoile bancare;
2.21.2.2. Zone dedicate și confidențiale de deservire – confort sporit în locațiile Băncii;

2.21.2.3. Ghișeu universal – toate operațiunile pot fi realizate direct la Managerul Premium;
2.21.2.4. Apel prioritar și număr dedicat – acces rapid la Serviciul Suport Clienți (1313);
2.21.2.5. Depozite speciale – rate ale dobânzilor preferențiale pentru conturile de economii;
2.21.2.6. Reduceri instant la achitări cu cardurile Premium – oferte speciale la partenerii Băncii;
2.21.2.7. Linie de credit revolving avantajoasă – rate ale dobânzii reduse și perioadă de grație de până la 60 zile;
2.21.2.8. Comisioane reduse pentru tranzacții – mai multe detalii pot fi găsite pe site-ul Băncii;
2.21.2.9. Serviciul Concierge – asistență personalizată pentru diverse necesități;
2.21.2.10. Acces la zonele VIP Lounge în aeroporturi – confort în călătorii internaționale;
2.21.2.11. Fast Track în aeroporturi – trecere rapidă prin controlul de securitate;
2.21.2.12. Asigurare în călătorii – protecție suplimentară în timpul deplasărilor;

2.21.3. Mai multe detalii despre serviciile incluse și ofertele disponibile pentru deținătorii de carduri Premium, sunt disponibile pe pagina web http://www.alto.md.

2.22. SERVICIUL "CONT ESCROW (CONT FIDUCIAR DE SECHESTRU)"

2.22.1. Serviciu „Cont Escrow (cont Fiduciar de Sechestru) oferă posibilitatea clientului de a utiliza un cont de plată special (Cont Escrow), deschis la solicitarea plătitorului sau a beneficiarului plății, în care sunt virate și păstrate temporar mijloacele bănești, acestea având rolul de garanție pentru executarea obligațiilor de plată convenite sau care vor fi stabilite ulterior între părți.

2.22.2. Contul Escrow este utilizat în scopul asigurării executării obligațiilor asumate de părți în cadrul tranzacțiilor imobiliare, comerciale, sau alte tranzacții care presupun eliberarea fondurilor în mod condiționat.

2.22.3. Contul Escrow se deschide în monedă națională (MDL) sau valută străină (USD, EUR).

2.22.4. Deschiderea contului Escrow se face în temeiul Cererii de accesare a serviciului "cont Escrow", cu excepția cazurilor în care utilizarea serviciului va fi în scopul creditelor imobiliare și a creditelor imobiliare acordate în cadrul Programului "Prima Casă" și a Contractului de cont Escrow.

2.22.5. Contul escrow se deschide și se administrează în baza unui contract tripartit, încheiat între Bancă, plătitor și beneficiarul plății. Banca acționează în calitate de fiduciar neutru, administrând fondurile exclusiv conform condițiilor stabilite în contractul de cont escrow, fără a dobândi drepturi asupra acestora.

2.22.6. Fondurile depuse în contul Escrow sunt blocate și pot fi utilizate sau eliberate exclusiv în condițiile prevăzute în Contractul de cont Escrow. Eliberarea fondurilor din contul Escrow se efectuează de către Bancă numai după îndeplinirea condițiilor stipulate în Contractul de cont Escrow și în baza documentelor confirmative prevăzute de acestea și de cererea de accesare a serviciului "cont Escrow". În cazul neîndeplinirii condițiilor stabilite, Banca este îndreptățită să refuze eliberarea fondurilor.

2.22.7. Comisioanele și costurile aferente deschiderii, administrării și operării contului Escrow sunt stabilite conform Tarifelor Băncii și sunt suportate de părți în condițiile prevăzute în Contractul de cont Escrow.

2.22.8. Contul Escrow se închide după eliberarea integrală a fondurilor sau în alte situații prevăzute de Contractul de cont Escrow sau de legislația aplicabilă.

Capitolul III. PROCURA ȘI REPREZENTAREA

3.1. Clientul poate împuternici o persoană terță sau mai multe persoane terțe în baza unui act juridic (procură etc.) autentificat notarial, de a efectua operațiuni din numele Clientului, conform legislației în vigoare.

3.2. Banca va accepta efectuarea operațiunilor din numele Clientului și în baza procurilor autentificate de autoritățile administrației publice locale, considerându-le echivalente celor autentificate notarial, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

3.3. În cazul procurilor autentificate de autoritățile administrației publice locale, Banca va admite efectuarea operațiunilor/tranzacțiilor din numele persoanelor împuternicite pe o perioadă de maxim 6 (șase) luni.

3.4. Banca va accepta reprezentarea intereselor Clientului de către persoana împuternicită în baza unei procuri autentificate notarial. La prima prezentare a procurii, aceasta va fi prezentată în original, de către Client sau de către persoana împuternicită. În cazul în care titularul de cont urmează să devină clientul băncii prin reprezentarea prin procură, iar procura este prezentată de către persoana împuternicită, aceasta trebuie să fie însoțită de copia actului de identitate a titularului de cont legalizată notarial. Procura, prezentată în original, va fi supusă unei fotocopii, cu aplicarea mențiunii „Declar pe propria răspundere că prezenta copie este identică cu originalul", datată și autentificată cu semnătura Titularului de cont sau a persoanei împuternicite. Copia procurii și, după caz, copia actului de identitate al titularului de cont legalizată notarial va rămâne spre păstrare în cadrul subunității, inclusiv scanată și atașată spre păstrare în formă electronică pentru eventualele operațiuni ce vor putea fi efectuate în orice sucursală a Băncii. Clientul va avea posibilitatea de a fi reprezentat de către persoana împuternicită la orice subunitate a Băncii fără întocmirea unei procuri noi. Copia actului de identitate a clientului legalizată notarial se va solicita doar în cazurile în care persoana împuternicită va solicita inițierea relației de afacere a clientului cu banca și în cazul în care actul de identitate a clientului/titularului de cont a fost schimbat și ca rezultat este necesară actualizarea datelor.
pct.3.4 modificat prin hotărârea CCB nr. 86.1 din 08.07.2026, în vigoare din 09.09.2026.

3.5. Procura rămâne valabilă până la:
3.5.1. expirarea termenului procurii;
3.5.2. îndeplinirea conditiei, stipulate în procură, la îndeplinirea căreia procura încetează;
3.5.3. recepționarea de către Bancă a notificării în scris despre anularea/revocarea de către Client a procurii;
3.5.4. recepționarea de către Bancă a notificării în scris despre decesul Clientului care a eliberat procura, declarării lui drept dispărut fără de veste ori instituirea în privința lui a unei măsuri de ocrotire conform legislației în vigoare;
3.5.5. recepționarea de către Bancă a notificării în scris despre decesul reprezentantului căruia îi este eliberată procura, declarării lui drept dispărut fără de veste sau instituirea unor măsuri de ocrotire de organele abilitate conform legislației în vigoare.

3.6. Clientul răspunde față de Bancă pentru orice prejudiciu cauzat, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită.

3.7. Persoana împuternicită va primi accesul doar la efectuarea acţiunilor/ operațiunilor bancare din numele Clientului care sunt prevăzute nemijlocit în procură și va putea efectua orice operațiune bancară, cu condiția că această acţiune/ operațiune este nemijlocit prevăzută în actul juridic de împuternicire.

3.8. Pentru facilitarea acceptării de Bancă a procurii, aceasta trebuie să conțină împuterniciri clare și detaliate, inclusiv cu referire la serviciul acordat de Bancă.

3.9. Banca acceptă iniţierea/ continuarea relaţiilor de afaceri cu clienţii săi, cu prezentarea/ actualizarea datelor de identificare ale clientului/ beneficiarului efectiv, în temeiul procurii (sau altui act juridic de reprezentare), cu condiţia ca împuternicirile aferente să fie prevăzute expres în actul de reprezentare.

3.10. Numărul de telefon şi adresa de email ale clientului pot face obiectul actualizării datelor de identificare ale clientului de către persoana împuternicită, cu condiția că aceste împuterniciri să fie menționate expres în procură precum și că numărul de telefon care se modifică aparține Clientului. Clientul care a acordat aceste împuterniciri prin procură își asumă toate riscurile care pot apărea ca urmare a modificării numărului de telefon. În cazul în care persoana împuternicită va actualiza datele titularului de cont în urma modificării actului de identitate a titularului de cont, procura trebuie să fie însoțită de copia legalizată notarial a actului de identitate a titularului de cont. Actualizarea numărului de telefon și/sau a adresei de e-mail se va efectua după validarea acestora de către titularul de cont/Clientul băncii prin una din modalitățile puse la dispoziție de către bancă:
3.10.1. Aplicația maibank – pentru clienții al căror număr de telefon nou este înregistrat în UE, UK sau RM și a căror geolocație a dispozitivului electronic se află în una dintre aceste regiuni;
3.10.2. Serviciul suport clienți – pentru clienții al căror număr de telefon nou este înregistrat în UE, UK sau RM, însă geolocația a dispozitivului electronic este diferită de regiunile menționate, precum și clienții nerezidenții.

pct.3.10 modificat prin hotărârea CCB nr. 86.1 din 08.07.2026, în vigoare din 09.09.2026.

3.11. În cazul cardurilor de plată, Banca va admite reprezentarea Clientului în bază de procură în situațiile de indicare expresă a împuternicirilor de a depune cererea de emitere/reemitere a cardului(rilor), de a ridica de la Bancă cardul(rile) și plicul(rile) PIN precum și de blocare/ deblocare a cardurilor.

3.12. Banca își rezervă dreptul de a refuza acceptarea procurii dacă aceasta nu este perfectată în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova.

3.13. Dacă apare o dispută sau o situație conflictuală cu referire la persoana împuternicită, Banca își rezervă dreptul de a restricționa accesul persoanei împuternicite la conturile Clientului până la soluționarea disputei, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă.

3.14. Clientului îi revine obligația de a informa Banca cu privire la revocarea sau încetarea valabilității procurii prin diferite mijloace și forme de informare cu înregistrarea declarației de revocare în registrul procurilor. Pentru neinformarea la timp, ca rezultat fiind lezate interesele Clientului, Banca nu va fi obligată de repararea unor prejudicii.

3.15. Banca își rezervă dreptul, dar nu e obligată, de a efectua verificarea autenticității și veridicității procurilor.

3.16. La stabilirea criteriilor de autenticitate și veridicitate a procurilor Banca se va conduce de reglementările sale interne și prevederile legislației Republicii Moldova.

3.17. La prezentarea procurilor emise peste hotarele Republicii Moldova, suplimentar pct.3.4.1. din prezentele Condiții Generale, se va aplica regula prevăzută de art.8 al Convenției de la Haga cu privire la suprimarea cerinței supralegalizării actelor oficiale străine, încheiată la 5 octombrie 1961 (în vigoare pentru Republica Moldova din 16.03.2007), potrivit căreia dacă între doua state contractante există un tratat sau un acord care conține dispoziții ce supun atestarea semnăturii, sigiliului sau ștampilei anumitor formalități, această Convenție nu derogă de la aceste formalități decât dacă ele sunt mai riguroase în raport cu cele prevăzute de Convenție. Totodată, Părțile vor consulta și Lista statelor și modul de recunoaștere a actelor oficiale de pe pagina web https://mfa.gov.md/ro/content/lista-statelor-si-modul-de-recunoastere-actelor-oficiale#13, întru stabilirea cerinței de supralegalizare/apostilă a procurii.

3.18. Veridicitatea datelor indicate în procură, autenticitatea acesteia precum și a altor date aferente cad în responsabilitatea Clientului Băncii și a reprezentantului acestuia. Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al documentelor prezentate și nu poartă nici un fel de responsabilitate, inclusiv materială, în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a prezentării de Client a unor astfel de acte, atâta timp cât Banca nu este informată în mod corespunzător despre încetarea împuternicirilor, actele juridice astfel încheiate fiind opozabile Clientului.

3.19. Banca nu va fi responsabilă, inclusiv material, pentru nici una din consecințele care ar putea rezulta din actele juridice încheiate de reprezentant în numele și pe contul Clientului, atâta timp cât aceasta din urmă nu a fost informată despre decesul Clientului, în modul stabilit de lege. Actele respective vor produce efecte și vor fi opozabile succesorilor Clientului.

Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

4.1. Drepturile și obligațiile Clientului

4.1.1. **Clientul este în drept:**

4.1.1.1. să solicite contractarea Serviciilor oferite de Bancă, în baza Cererii(lor), depuse în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale;

4.1.1.2. să obțină informații despre modificările efectuate în Condițiile Generale, tarifele Băncii prin intermediului paginii web a Băncii și panourilor informative din subunitățile Băncii;

4.1.1.3. să gestioneze, de sine stătător, mijloacele bănești aflate în Conturile bancare, cu excepția cazurilor prevăzute le legislația în vigoare și a cazurilor, expuse în prezentele Condiții Generale și/sau Cererea(ile)-Contract;

4.1.1.4. să accepte sau să nu accepte modificările operate de Bancă în Condițiile Generale sau tarifele Băncii;

4.1.1.5. să solicite restituirea depozitului înainte de termen, în cazul în care nu acceptă modificarea condițiilor contractului de depozit;

4.1.1.6. să solicite rezoluțiunea Cererii(lor)-Contract doar după achitarea tuturor comisioanelor datorate Băncii și respectarea tuturor obligațiilor asumate;

4.1.1.7. să solicite și să recepționeze de la Bancă explicații privind documentele bancare executate și/sau neacceptate de Bancă spre executare;

4.1.1.8. să solicite blocarea operațiunilor sau anularea anumitor carduri de plată, emiterea unor carduri de plată suplimentare sau reemiterea Cardurilor noi de plată în cazul expirării valabilității, deteriorării, pierderii acestora sau în alte cazuri;

4.1.1.9. să solicite Băncii informații despre operațiunile efectuate cu Cardurile de plată;

4.1.1.10. să solicite de la Bancă corectarea unei operațiuni numai dacă informează Banca, imediat ce a constatat o operațiune neautorizată sau executată necorespunzător cu cardul de plată, dar nu mai târziu de 13 (treisprezece) luni de la data debitării contului, despre faptul că a constatat o operațiune

neautorizată sau executată necorespunzător, care generează reclamație. Probarea momentului constatării operațiunii neautorizate sau executate necorespunzător stă pe seama Clientului;

4.1.1.11. să solicite suportul tehnic și consultativ al Băncii cu privire la modul de utilizare a IPAD și altor servicii electronice și/sau disfuncționalitățile apărute la utilizarea acestora sau orice alte întrebări legate de acestea;

4.1.1.12. să aibă acces la serviciile electronice prestate prin intermediul IPAD și altor servicii electronice 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații, fapt despre care Banca va informa Clientul prin anunț plasat pe pagina web a Băncii (www.maib.md). Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă. Clientul a luat act de faptul că existența mai multor Clienți conectați simultan la sistemele menționate poate determina scăderea vitezei de răspuns la utilizarea acestora.

4.1.2. Clientul are obligația:

4.1.2.1. să ia cunoștință de prezentele Condițiile Generale, să le accepte anterior utilizării serviciilor bancare prestate de Bancă și să le respecte pe tot parcursul relației de afaceri cu Banca;

4.1.2.2. să prezinte Băncii toate documentele și să completeze toate formularele necesare deschiderii și administrării conturilor bancare, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile actelor normative interne ale Băncii;

4.1.2.3. să indice date veridice și complete în Cererile prezentate Băncii și să notifice Banca în scris despre orice modificare a datelor de identitate, fiind obligat să efectueze actualizarea datelor sale, conform procedurilor interne ale Băncii şi prezentelor Condiţii Generale;

4.1.2.4. să informeze Banca, în cazul modificării informației furnizate anterior Băncii (ex. referitor la datele de identificare ale Clientului și/sau Persoanei Împuternicite, revocarea împuternicirii, schimbarea reședinței, schimbarea numărului de telefon/telefon mobil, schimbarea adresei e-mail, etc.) și să înlocuiască în mod corespunzător actele prezentate inițial, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data survenirii modificării respective;

4.1.2.5. să informeze Banca, în cazul dacă devine Persoana sancționată sau devine beneficiarul efectiv al unei Persoane sancționate, cu prezentarea informațiilor și documentelor relevante, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data survenirii modificării respective;

4.1.2.6. să prezinte Băncii, la solicitarea acesteia, toată informaţia, documentele şi copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor corespunzătoare de precauţie. Corectitudinea şi veridicitatea documentelor prezentate, inclusiv a documentelor prezentate prin mijloace electronice, sunt certificate de către Client în mod obligatoriu;

4.1.2.7. să anunțe Banca, în cazul neacceptării modificărilor operate la Condiții generale, referitor la dezacordul său până la intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare. Dacă Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său privind noile modificări, acestea se vor considera acceptate de Client;

4.1.2.8. să achite comisioane pentru Serviciile prestate de Bancă în conformitate cu tarifele Băncii;

4.1.2.9. să achite la timp comisionul pentru deservirea lunară a pachetului de Servicii, în caz contrar Serviciile vor fi trecute la condiții standard și prestate conform tarifelor Băncii în vigoare;

4.1.2.10. să informeze Banca, ori de câte ori va constată o neregularitate în extrasul de cont, și să restituie Băncii sumele înscrise incorect în Contul bancar și care nu-i aparțin, nu mai târziu de a doua zi lucrătoare după primirea extrasului de cont și depistarea acestora;

4.1.2.11. să alimenteze Contul bancar și/sau cardul de plăți cu mijloace bănești suficiente pentru onorarea în termenele stabilite a obligațiilor ce rezultă din Cererii(lor)-contract și prezentele Condiții Generale;

4.1.2.12. la prestarea Serviciilor prin intermediul IPAD:

4.1.2.12.1. să înștiințeze Banca, imediat ce constată:

4.1.2.12.1.1. despre modificarea unor date, ce pot avea impact asupra funcționării fiabile a IPAD;

4.1.2.12.1.2. modificarea neautorizată a soldului Contului bancar;

4.1.2.12.1.3. orice eroare sau neregulă apărute în înregistrările efectuate în Contul bancar;

4.1.2.12.1.4. disfuncționalități ale IPAD și/sau elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare de către persoane neautorizate.

4.1.2.13. să solicite blocarea temporară a IPAD în următoarele cazuri:

4.1.2.13.1. existența unor suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare de către persoane neautorizate;

4.1.2.13.2. existența unor situații de acces nesancționat;

4.1.2.13.3. modificarea informațiilor referitor la identificarea persoanei(lor) împuternicite ale Clientului;

4.1.2.13.4. alte situații, prevăzute în prezentele Condiții Generale;

4.1.2.14. să asigure exploatarea regulamentară a IPAD și să utilizeze facilitățile acestuia doar în limitele prevăzute de Cererii(lor)-Contract și prevederile Condițiilor generale, instrucțiunile de utilizare și cerințele minime față de echipamentul tehnic prin care va fi accesat sistemul, puse la dispoziția clientului de către Bancă;

4.1.2.15. să asigure pe Contul de plăți disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea transferului/plății programate și achitarea remunerației aferente, cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice înainte de data efectuării transferului/plății programate, în caz contrar, Banca neavând obligația executării plății;

4.1.2.16. în cazul în care dorește să modifice condițiile de executare a transferului/plății programate, să prezinte Băncii, cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data efectuării transferului/plății programate, cererea de modificare a condițiilor de executare a transferului/plății programate, în modul stabilit de Bancă;

4.1.2.17. să confirme soldurile Conturilor bancare ale sale conform situației la sfârșitul zilei de 31 decembrie a fiecărui an – până la 5 ianuarie a anului următor. În cazul neprezentării confirmării în termenul stabilit, soldurile se vor considera confirmate și Clientul nu va putea înainta pretenții privind corectitudinea acestora;

4.1.2.18. să răspundă pentru neonorarea obligațiilor asumate de achitare a dobânzii pentru utilizarea overdraftului și a altor plăți conform prezentelor Condiții Generale;

4.1.2.19. să acționeze cu bună credință în relațiile cu Banca și să nu antreneze Banca în scheme frauduloase sau activități ilicite de spălare a banilor și finanțare a terorismului și/sau infracţiuni predicat;

4.1.2.20. să respecte programul de lucru al Băncii, afișat pe panourile informative din subunitățile Băncii;

4.1.2.21. să aibă un comportament care respectă legislația în vigoare, ordinea publică și conduita morală în raport cu Banca, salariații acesteia și alți Clienți;

4.1.2.22. să despăgubească Banca pentru orice pierderi, cheltuieli sau sancțiuni aplicate Băncii de către organele abilitate prin lege, care rezultă din neîndeplinirea condițiilor Cererii(lor)-Contract și prezentele Condiții Generale, neprezentarea sau prezentarea incompletă a documentelor menționate în prezentele Condiții Generale sau încălcarea din culpa Clientului a prevederilor legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, sau a altor prevederi legale în mărimea sancțiunii aplicate stabilite prin decizia unei instanțe sau a unui organ abilitat în acest sens;

4.1.2.23. să asigure confidențialitatea informației recepționate prin poșta electronică și a parolei indicate în Cerere;

4.1.2.24. să asigure siguranța cardurilor, plicului cu PIN, PIN/CVV2/CVC2, precum și datelor cardurilor în strictă conformitate cu prezentele Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;

4.1.2.25. să întreprindă toate măsurile necesare în vederea prevenirii cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor de plată ținând cont de următoarele cerințe:

4.1.2.25.1. cardul de plată, PIN-codul și CVV2/CVC2 – sunt personale și netransmisibile;

4.1.2.25.2. păstrarea cardului de plată și a datelor cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală și furtul acestora;

4.1.2.25.3. PIN-codul/CVC2/CVV2 trebuie memorat și păstrat în secret;

4.1.2.25.4. PIN-codul și datele cardului trebuie utilizate astfel încât să nu fie văzute/identificate de către alte persoane;

4.1.2.25.5. cardul de plată și bonul de plată trebuie sa fie preluate de către Client după fiecare tranzacție efectuată la bancomat sau POS-terminal;

4.1.2.25.6. efectuarea operațiunilor la comerciant/ghișeul Băncii trebuie efectuată numai în prezența Clientului/ Deținătorului desemnat;

4.1.2.25.7. să nu divulge PIN-codul, parola OTP, parola de multiplă folosință și/sau datele cardului prin telefon, mesaje, sms, e-mail, internet sau orice alte canale, către orice persoană terță, inclusiv salariații Băncii/Visa Inc./MasterCard Inc., reprezentanții organelor legislative, etc. Divulgarea informației confidențiale este strict interzisă;

4.1.2.25.8. să verifice imediat soldul cardului de plăți în cazul tranzacțiilor eșuate;

4.1.2.25.9. să păstreze toate bonurile de plată/chitanțele aferente operațiunilor efectuate prin intermediul cardului de plată și să le verifice cu operațiunile din extrasul din cont.

4.1.2.26. dacă cardul de plată este pierdut, furat, uitat/capturat în bancomat și/sau PIN-codul sau datele cardului au ajuns la cunoștința unor persoane neautorizate, dacă sunt depistate

discrepanțe în extrasul de cont și/sau s-a înregistrat modificarea neautorizată a soldului contului sau tentative neautorizate cu utilizarea cardului de plată/datelor cardului, atunci Clientul este obligat:

4.1.2.26.1. să înștiințeze imediat Banca la numărul de telefon indicat pe partea verso a cardului de plată sau pe pagina web a Băncii (www.maib.md), comunicând datele suficiente pentru identificarea sa și cardului de plată pentru blocarea temporară a acestuia, până la finisarea investigațiilor necesare; și

4.1.2.26.2. să înștiințeze personal, cel târziu în interval de 24 ore, organele de poliție, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni că au fost efectuate operațiuni frauduloase;

4.1.2.27. să ia cunoștință și să respecte regulile și condițiile de utilizare a serviciilor adiționale destinate cardurilor din segmentul Premium și a cardurilor American Express, indicate în Ghidul cu privire la acordarea beneficiilor adiționale și serviciilor de asigurare și asistență deținătorilor de carduri din segmentul Premium și respectiv în Ghidul cu privire la acordarea serviciilor adiționale și serviciilor de asigurare deținătorilor de carduri American Express;

4.1.2.28. să păstreze și să utilizeze în condiții de siguranță parola și datele sale de identificare în IPAD și alte servicii electronice, fiind singurul responsabil de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;

4.1.2.29. să informeze Banca, în cel mai scurt timp și pe orice cale, despre eventualele divulgări/utilizări ale parolei de acces la IPAD și alte servicii electronice de către terțe persoane neautorizate. Introducerea parolei ce aparține Clientului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii;

4.1.2.30. să informeze, imediat și în scris, Banca in situația în care numerele de telefon indicate nu mai sunt la dispoziția acestuia indiferent din ce motiv și să indice alte numere de telefon mobil la care să se furnizeze serviciile bancare. Banca va putea dispune dezactivarea serviciului „SMS-Notificări” până la primirea instrucțiunilor din partea Clientului;

4.1.2.31. să nu întreprindă acțiuni și să nu faciliteze terțe persoane să acționeze în scopul de spargere a codurilor de protecție a echipamentelor, programelor, datelor, a rețelei de comunicații de date în cadrul IPAD;

4.1.2.32. să nu efectueze și să nu faciliteze terțe părți în a efectua copierea, ștergerea sau modificarea neautorizată a informației: a programelor, a datelor de program, a documentelor electronice, a altor informații gestionate în cadrul IPAD (în formă electronică, imprimată pe suport de hârtie sau în orice altă formă);

4.1.2.33. să întreprindă toate acțiunile necesare pentru asigurarea unui grad înalt al securității informaționale în cadrul acțiunilor de accesare și utilizare a IPAD (utilizarea serviciilor antivirus și firewall, actualizarea sistemului de operare, etc.);

4.1.2.34. să nu folosească serviciile prestate de Bancă în nici o acțiune frauduloasă, ilegală, sau într-un scop abuziv sau în orice alt mod prin care ar putea aduce daune sau crea elemente de risc asupra Băncii;

4.1.2.35. în cazul autentificării la serviciul „Maibank” prin utilizarea amprentei digitale, să activeze funcționalitatea de autentificare prin amprenta digitală pe dispozitiv “touch id/FingerPrint” și să înregistreze cel puțin una din amprentele personale pentru a controla accesul la dispozitiv prin “touch id/FingerPrint”, să selecteze autentificarea în aplicație prin amprenta digitală stocată în memoria dispozitivului “touch id/FingerPrint”;

4.1.2.36. să înștiințeze Banca (prin intermediul serviciului Suport Clienţi al Băncii sau la subunitățile Băncii) imediat ce constată:

4.1.2.36.1. modificarea neautorizată a soldului contului bancar;

4.1.2.36.2. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării de către Bancă a contului bancar;

4.1.2.36.3. elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către persoane neautorizate a factorilor de autentificare deținute de client;

4.1.2.36.4. dereglări ale aplicației sau dacă parolele primite sunt incorecte.

4.1.2.37. să nu solicite închiderea contului bancar indicat pentru debitarea remunerațiilor Băncii, până la achitarea tuturor sumelor datorate în baza Cererii(lor)-Contract și prezentelor Condiții Generale.

4.2. Drepturile și obligațiile Băncii

4.2.1. Banca este în drept:

4.2.1.1. să modifice, în mod unilateral:

4.2.1.1.1. prezentele Condiții Generale;

4.2.1.1.2. tarifele Băncii și/sau să aprobe tarife noi;
4.2.1.1.3. dobânda la depozit/overdraft, în raport cu evoluția pieței;
4.2.1.1.4. cursul de schimb valutar;
4.2.1.1.5. codul IBAN al Contului bancar, dacă aceasta rezultă din modificarea nomenclatorului de conturi al Băncii sau al BNM, precum și alte date bancare (datele aferente băncii corespondente, etc.);
notificând despre aceasta Clientul, în termenele stabilite și ordinea prevăzută în prezentele Condiții Generale;

4.2.1.2. să perceapă din Conturile bancare ale Clientului comisioanele aferente executării operațiunilor sau comisioanele periodice, conform tarifelor Băncii, inclusiv să calculeze dobânda majorată/penalități pentru sumele datorate de către Client, conform tarifelor Băncii;
4.2.1.3. să refuze sau să suspende prestarea oricărui Serviciu, inclusiv cu blocarea disponibilului în cont dacă constată, că:
4.2.1.3.1. Serviciul în cauză, scopul sau rezultatul prestării lui contravine legislației Republicii Moldova și/sau prezentelor Condiții Generale și/sau Cererii(lor)-contract;
4.2.1.3.2. Clientul a prezentat declarații false sau dacă Banca are suspiciuni/dubii cu privire la realitatea celor declarate de Client;
4.2.1.3.3. Clientul nu a prezentat sau a prezentat incomplet, greșit sau cu întârziere actele și informațiile, prevăzute de legislația Republicii Moldova sau solicitate de Bancă în conformitate cu prezentele Condiții Generale și Cereri(le)-contract;
4.2.1.3.4. Clientul încalcă declarațiile proprii din Chestionarul pentru client persoană fizică sau prevederile Condițiilor Generale în vigoare;
4.2.1.3.5. prin activitatea sa, Clientul nu respectă prevederile politicii și procedurilor Băncii şi/sau ale legislaţiei, de cunoaștere și acceptare a clientelei sau din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
4.2.1.3.6. a expirat termenul de valabilitate a actului de identitate al Clientului și/sau a persoanei(lor) împuternicite de Client sau au expirat împuternicirile respective;
4.2.1.3.7. Clientul devine o Persoană sancționată;
4.2.1.3.8. Clientul nu prezintă documentele sau informaţiile solicitate de Bancă, necesare implementării de către Bancă a măsurilor corespunzătoare de precauţie, inclusiv în cazul identificării unor indici SUA;
4.2.1.3.9. natura tranzacțiilor inițiate de Client trezește suspiciuni;
4.2.1.3.10. Clientul prezintă instrumente de plată și/sau documente confirmative suspecte de fraudă acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare;
4.2.1.3.11. Clientul încalcă prevederile Condițiilor Generale și/sau ale legislației în vigoare;
4.2.1.4. cu/fără explicarea cauzei:
4.2.1.4.1. să întrerupă sau să suspende acțiunea cardurilor de plată;
4.2.1.4.2. să refuze emiterea, reemiterea sau eliberarea cardurilor noi;
4.2.1.4.3. să declare cardurile de plată nevalabile;
4.2.1.4.4. să ceară returnarea imediată a cardurilor blocate/nevalabile;
4.2.1.5. să blocheze operațiunile cu Cardurile de plată în următoarele cazuri:
4.2.1.5.1. notificarea Băncii cu privire la pierderea, furtul/compromiterea cardurilor și/sau elementelor de securitate a cardurilor, inclusiv codului PIN, codurilor CVC2/CVV2, parolei OTP, elementelor de autentificare la IPAD, etc.;
4.2.1.5.2. apariției descoperirii de cont neautorizate de Bancă la conturile de carduri de plată ale Clientului (în continuare „Overdraft neautorizat”);
4.2.1.5.3. efectuarea, prin intermediul Cardurilor de plată, a tranzacțiilor, declarate ca fiind frauduloase de către ordonatorii tranzacțiilor/prestatorii de servicii de plată ai ordonatorilor tranzacțiilor/autoritățile abilitate;
4.2.1.5.4. încălcarea de către Client a prevederilor prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;
4.2.1.5.5. suspendarea operațiunilor sau sechestrarea mijloacelor bănești dispuse de organele abilitate prin lege;
4.2.1.5.6. expirarea termenului de valabilitate a Cardului de plată;
4.2.1.5.7. înregistrează un număr semnificativ de tranzacții respinse, ca urmare a indisponibilității mijloacelor bănești, înregistrării cardului pe platforme, comercianți, site-uri, aplicații online, și/sau dacă aceste tranzacții nu corespund regulilor de securitate sau sunt suspecte de utilizare neautorizată.

4.2.1.5.8. în alte cazuri permise de legislația în vigoare;

4.2.1.6. să raporteze organelor abilitate prin lege informația privind Conturile bancare și Serviciile utilizate de Client, soldurile disponibile și operațiunile derulate, fără a fi obligată să anunțe Clientul despre acest fapt;

4.2.1.7. să solicite și să primească informații actualizate necesare pentru identificarea Clientului și, eventual, a Persoanei Împuternicite, în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens de legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

4.2.1.8. să debiteze Contul bancar la cererea Clientului/Persoanei Împuternicite cu valoarea tranzacțiilor efectuate în altă valută decât cea a respectivului Cont bancar, cu aplicarea cursului de schimb valutar utilizat de Bancă în ziua tranzacției pentru astfel de tranzacții;

4.2.1.9. să solicite Clientului/Persoanei Împuternicite documente justificative privind proveniența mijloacelor bănești şi scopul operațiunilor ce urmează a se derula prin intermediul Băncii;

4.2.1.10. să nu se angajeze cu fondurile sale proprii în efectuarea operațiunilor dispuse de Client/Persoana Împuternicită și nu poate fi făcută răspunzătoare pentru consecințele rezultate ca urmare a neefectuării operațiunilor din lipsa de disponibilitate financiară în contul Clientului;

4.2.1.11. să nu calculeze dobânda la mijloacele bănești ale Clientului după expirarea termenului depozitului;

4.2.1.12. să retragă din Conturile bancare ale Clientului, fără notificarea prealabilă a Clientului, sumele înregistrate greșit, care nu îi aparțin Clientului, sau sume decontate eronat, cu reflectarea acestor operațiuni în extrasul de cont al Clientului;

4.2.1.13. să calculeze penalități/dobânzi de întârziere pentru sumele datorate Băncii de către Client, totalul acestora putând depăși cuantumul sumei datorate de Client. Mărimea acestor penalități/dobânzi este diferită pentru fiecare obligație de plată;

4.2.1.14. să calculeze și să rețină impozit din venitul obținut din dobânzile aferente conturilor, în conformitate cu Codul Fiscal al Republicii Moldova;

4.2.1.15. să suspende operațiunile, să execute aplicarea sechestrului pe mijloacele bănești, să perceapă în mod incontestabil mijloacele bănești din Conturile bancare ale Clientului, în cazurile și modul prevăzut de legislația în vigoare;

4.2.1.16. să închidă Contul bancar:

4.2.1.16.1. în baza cererii în scris a Clientului;

4.2.1.16.2. în baza hotărârii instanței de judecată;

4.2.1.16.3. în cazul în care:

4.2.1.16.3.1. nu au fost înregistrate operațiuni în Contul bancar pe o perioadă de minim 24 de luni consecutiv cu excepția operațiunilor de plată /percepere a comisioanelor Băncii, conform Tarifelor în vigoare; și/sau

4.2.1.16.3.2. soldul Contului bancar este mai mic sau egal cu comisionul, ce se aplică de către Bancă pentru închiderea Contului bancar, conform Tarifelor în vigoare; și/sau

4.2.1.16.3.3. toate cardurile, emise la Contul bancar, sunt expirate de mai mult de 6 luni sau sunt blocate definitiv de către Bancă; și/sau

4.2.1.16.3.4. soldul Contului bancar al Clientului este egal sau mai mic ca zero, iar Clientul înregistrează datorii la achitarea taxelor/comisioanelor pentru Serviciile contractate pentru o perioadă mai mare de 3 luni de la momentul apariției datoriei;

4.2.1.16.4. în cazul rezoluțiunii Cererii(lor)-Contract la inițiativă Băncii, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;

4.2.1.16.5. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova;

4.2.1.17. să refuze deschiderea unui nou Cont bancar, în cazul neachitării de către Client a tuturor datoriilor acumulate față de Bancă;

4.2.1.18. să verifice, în limitele necesare exercitării atribuțiilor, orice informații furnizate de Client în conformitate cu cerințele prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-contract;

4.2.1.19. să stabilească în Condiții generale reguli de utilizare a Serviciilor de către Client/Persoana împuternicită, inclusiv reguli de desemnare de către Client a Persoanei împuternicite;

4.2.1.20. să rezoluționeze Cererea(ile)-Contract, dacă Clientul nu-și respectă obligațiile asumate prin prezente Condiții Generale și Cererea(ile)-Contract;

4.2.1.21. să completeze lista de funcționalități accesibile în IPAD și alte servicii electronice fără solicitarea Clientului, dacă acestea nu presupun cheltuieli adiționale pentru Client;

4.2.1.22. să sisteze temporar prestarea serviciilor prin intermediul IPAD în oricare din următoarele situații:

4.2.1.22.1. modificarea actelor normative în domeniu;

4.2.1.22.2. în scopul efectuării unor lucrări de întreținere, îmbunătățire sau alte lucrări legate de securitatea sistemelor;

4.2.1.22.3. din motive tehnice, provocate de un terț furnizor de servicii de telecomunicații, etc;

4.2.1.22.4. în caz de folosire abuzivă sau neautorizată a sistemelor;

4.2.1.22.5. dacă Clientul nu respectă obligațiile asumate prin prezentele Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;

4.2.1.22.6. să nu intervină în litigii ce survin între Client și operatorul de telefonie mobilă în cadrul prestării serviciului „SMS-Notificări";

4.2.1.23. să modifice condițiile de deservire a Cardului, încadrat într-un Proiect salarial, fără a fi necesare formalități de preavizare suplimentare, fie în cazul parvenirii informației de la agentul economic privind încetarea contractului individual de muncă dintre salariat (Deținător) și compania care beneficiază de Proiect salarial, fie se constată prin alte metode sau mecanisme că acesta (salariatul) nu deţine un astfel de statut. De asemenea, Banca îşi rezervă dreptul unilateral la modificarea condiţiilor de deservire a Cardurilor la apariţia unor alte cazuri prevăzute de legislaţia în vigoare (ex.: plăţile salariale prin intermediul serviciului guvernamental de plăţi electronice Mpay, etc.).

4.2.1.24. să prelungească, în mod automat, Cardurile care expiră, în cazurile prevăzute de prezentele Condiții Generale.

4.2.2. Banca are obligația:

4.2.2.1. la solicitarea Clientului să ofere Servicii, să efectueze operațiuni bancare în/din Contul bancar al Clientului, dispuse de acesta/Persoana împuternicită, dar numai în limita disponibilului din Contul bancar, cu asigurarea la nivel operațional a securității și validității operațiunilor realizate, în conformitate cu prezentele Condiții Generale, Cererii(lor)-Contract și legislația în vigoare;

4.2.2.2. să informeze la timp, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare, organele fiscale despre deschiderea/modificarea/închiderea Contului bancar;

4.2.2.3. să informeze în eventualitatea modificării a codului IBAN al contului Clientul despre acest fapt în termenele și ordinea stabilită în prezentele Condiții Generale;

4.2.2.4. să asigure integritatea mijloacelor bănești aflate în Conturile bancare ale Clientului și să nu permită persoanelor terțe de a dispune de acestea, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova, sau a cazurilor în care Clientul a transmis persoanelor terțe datele/informația care permite persoanelor terțe efectuarea operațiunilor în Conturile bancare ale Clientului;

4.2.2.5. să execute, în limita soldului disponibil, operațiuni în numerar și/sau fără numerar dispuse de Client și efectuate conform cerințelor Băncii, inclusiv ale prezentelor Condiţii Generale, și legislației în vigoare;

4.2.2.6. să efectueze încasarea mijloacelor bănești în numerar, depuse de Client la ghișeul Băncii sau prin intermediul terminalelor de autoservire și înregistrarea acestora în Contul bancar, cu respectarea prevederilor legislaţiei în vigoare şi cu condiţia prezentării de către Client, la solicitarea Băncii, a documentelor justificative relevante;

4.2.2.7. să execute transferurile/plățile programate cu frecvența și la data sau în perioada stabilită în Cererea corespunzătoare de prestare a serviciilor bancare doar în cazul în care, disponibilul mijloacelor bănești în contul(rile) Clientului este suficient pentru a executa transferurile/plățile programate și achitarea remunerației Băncii. În lipsa mijloacelor bănești suficiente pentru a executa transferurile/plățile programate, inclusiv achitarea remunerației Băncii, transferul/plata nu va fi executat/ă. În cazul în care data fixată pentru executarea transferului/plății programate coincide cu o zi nelucrătoare, ordinul de plată se emite și se execută cel târziu în ziua lucrătoare ce urmează după ziua nelucrătoare;

4.2.2.8. la prestarea Serviciilor prin intermediul IPAD:

4.2.2.8.1. să acorde, la cererea Clientului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea IPAD;

4.2.2.8.2. să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și non-repudierea tranzacțiilor electronice recepționate de la Client;

4.2.2.8.3. să asigure Clientul cu posibilitatea să anunțe situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executarea frauduloasă a tranzacțiilor electronice prin intermediul IPAD, asigurând Clientul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);

4.2.2.8.4. să asigure, la cererea în scris a Clientului, modificarea datelor aferente profilului setat în IPAD, deblocarea, blocarea, deconectarea accesului la sistem;

4.2.2.8.5. să informeze Clientul privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra IPAD și, după caz, privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă;

4.2.2.8.6. să asigure stocarea și păstrarea Tranzacțiilor electronice pentru perioadele de

timp prevăzute de actele normative în vigoare;

4.2.2.8.7. să urmărească permanent, ca tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul IPAD să se efectueze cu respectarea prezentelor Condiții Generale, Cererii(lor)-Contract și ale actelor normative în vigoare, inclusiv aferente domeniului sistemului de plăți, astfel încât să contribuie la onorarea obligațiilor asumate, asigurând fixarea în registre electronice speciale a tuturor evenimentelor din IPAD, părțile recunoscându-le drept bază pentru investigarea incidentelor;

4.2.2.9. să efectueze corectarea erorilor semnalate de Client în extrasul de cont, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă, în termen de cel mult o zi lucrătoare din data recunoașterii de către Bancă a erorii semnalate;

4.2.2.10. să restituie, integral și fără rețineri nejustificate, mijloacele bănești trecute incorect la scăderi din Contul bancar al Clientului;

4.2.2.11. să asigure rambursarea despăgubirilor pentru executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor electronice din momentul recunoașterii dreptului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată;

4.2.2.12. să păstreze confidențialitatea privind operațiunile efectuate prin intermediul Conturilor bancare în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;

4.2.2.13. să examineze reclamațiile sau contestațiile Clientului, prezentate în adresa Băncii;

4.2.2.14. să informeze Clientul, în modul prevăzut de prezentele Condiții Generale, despre modificarea datelor bancare și/sau de contact ale Băncii;

4.2.2.15. să informeze Clientul, în modul prevăzut de prezentele Condiții Generale, despre operarea de către Bancă a modificărilor, menționate la pct. 4.2.1.1. din prezentele Condiții Generale;

4.2.2.16. să respecte legislația în domeniul protecției datelor cu caracter personal;

4.2.2.17. să înștiințeze Clientul despre executarea/ neexecutarea plății programate prin transmiterea unui aviz la adresa electronică a Clientului, indicată în baza de date a Băncii. Vizualizarea avizului se va face în baza parolei, indicate în Cererea de accesare a serviciilor bancare;

4.2.2.18. să elibereze cardurile de plată și să pună la dispoziția Clientului numere personale de identificare (PIN-coduri) și/sau alte coduri de identificare electronică a Clientului;

4.2.2.19. să calculeze dobândă la soldul zilnic disponibil în contul de depozit al Clientului în conformitate cu tarifele Băncii în vigoare;

4.2.2.20. să ia imediat măsurile necesare pentru a evalua, preveni și limita riscurile ce se pot produce ca urmare a utilizării frauduloase a parolelor de acces la IPAD și alte servicii electronice.

4.3. În relațiile sale contractuale, Părțile acceptă nu doar prevederile Cererii – Contract și a prezentelor Condiții Generale, ci vor aplica și principii de integritate, corectitudine, vor avea o conduită incoruptibilă și transparentă, bazată pe încredere și onestitate.

4.4. Banca va îndeplini şi alte obligaţii prevăzute de legislaţia în vigoare.

Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI

5.1. Pentru serviciile bancare prestate de Bancă, Clientul achită o remunerație în conformitate cu tarifele Băncii, în vigoare la data prestării serviciului respectiv. Informația privind tarifele Băncii în vigoare este adusă la cunoștința Clientului prin publicarea acesteia pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

5.2. Banca este în drept să modifice mărimea comisioanelor, dobânzilor și a costurilor în funcție de evoluția pieței, de politica sa comercială sau de condițiile specifice ale serviciului prestat.

5.3. Tarifele noi, modificările și/sau completările acestora, vor fi plasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md) și/sau afișate pe panourile de informații din incinta subunităților Băncii, cu cel puțin două luni înainte de data intrării lor în vigoare. Necunoașterea de către Client a tarifelor Băncii, a modificărilor și/sau completărilor acestora, nu exonerează Clientul de obligația achitării lor.

5.4. Tarifele și comisioanele aferente conturilor bancare cu carduri de plată atașate, modificările și/sau completările acestora, vor fi amplasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md) și/sau afișate pe panourile de informații din incinta subunităților Băncii, cu cel puțin două luni înainte de data intrării lor în vigoare.

5.5. Achitarea comisioanelor bancare se va efectua, de regulă, la data efectuării operațiunii, cu excepția comisioanelor periodice care se vor achita lunar la data contractării Serviciului sau la o altă dată convenită între Părți.

5.6. Remunerația Băncii se achită prin debitarea contului bancar de către Bancă de sine stătător, prin documente bancare interne (proprii). În cazul conturilor bancare cu carduri de plată atașate, taxele și comisioanele aferente acestora, pot fi percepute de Bancă după prestarea Serviciului.

5.7. Prin derogare de la prevederile pct.5.6. din prezentele Condiții Generale, unele comisioane pentru utilizarea serviciilor bancare pot fi achitate de către Client în numerar, la ghișeele Băncii.

5.8. Comisioanele pentru administrarea lunară a conturilor bancare sunt comisioane periodice și se încasează lunar, prin debitarea de către Bancă a sumei comisionului, din orice cont bancar al Clientului. În lipsa mijloacelor bănești în conturile Clientului la data achitării comisionului, Banca va calcula și va înregistra automat datoria Clientului, aferentă administrării lunare a contului, timp de maxim 6 (șase) luni.

5.9. După ce contul bancar al Clientului a fost închis, Clientul poate solicita deschiderea altui cont bancar, cu excepţia cazurilor de încetare a relaţiei de afaceri şi închidere a conturilor din inițiativa Băncii. Astfel, Clientul este obligat să achite comisioanele și remunerațiile neachitate și acumulate până la închiderea contului bancar.

5.10. Remunerația Băncii pentru utilizarea IPAD va fi achitată lunar, la data acordării accesului Clientului la serviciile electronice.

5.11.În cazul serviciilor de deservire bancară la distanță, Banca va informa Clientul despre datoriile existente prin expedierea, la data formării datoriilor, a unui mesaj la telefon sau la adresa de email, indicată de Client. Începând cu a 31 (treizeci și una) zi de la data formării datoriilor, Clientul va fi informat despre necesitatea achitării datoriei și despre sistarea temporară a accesul Clientului la serviciile electronice. În cazul achitării datoriilor în termen de 60 (șase zeci) zile din data formării restanței, Clientul va fi deblocat și va primi acces la serviciile electronice. Începând cu a 61 (șase zeci și una) zi de la data formării datoriilor, Banca va sista definitiv accesul Clientului la serviciile electronice. Banca va informa Clientul despre sistarea accesului și necesitatea achitării datoriei.

5.12.Pentru serviciul „SMS-Notificări”, remunerația Băncii va fi achitată lunar, la data de 10 (zece) a fiecărei luni, astfel, Clientul va asigura prezența în cont a disponibilului de mijloace bănești suficient pentru achitarea remunerației Băncii.

5.13.În lipsa mijloacelor bănești în contul Clientului destinat achitării comisioanelor bancare, Clientul împuternicește în mod expres și irevocabil Banca să rețină comisionul de sine stătător prin documente bancare interne, prin debitarea altor conturi bancare ale Clientului, inclusiv și în valută străină. În acest caz, Banca va debita contul Clientului cu echivalentul, în valuta contului, a sumei remunerației, calculat la cursul de schimb valutar comercial al Băncii, valabil la data debitării contului Clientului.

5.14.Clientul va suporta toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea cardului de plată), în cazul în care Clientul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale cardului de plată, până la suma de 500 lei.

5.15.În cazul admiterii de către Client a descoperirii de cont neautorizat (overdraft neautorizat) la contul bancar cu card de plată atașat, Clientul va plăti penalități și dobânzi în mărimea stabilită în Tarifele Băncii. Penalitatea și dobânda se va calcula începând cu a 6-a zi din data apariției overdraftului neautorizat până la ziua achitării integrale a acesteia și se va încasa din contul bancar al Clientului, în ultima zi lucrătoare a lunii sau la închiderea contului bancar cu card de plată atașat.

5.16.Dobânda pentru sold în conturile bancare se calculează zilnic, începând cu următoarea zi deschiderii contului curent sau perfectării depozitului, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse sau decontării acesteia în baza unor temeiuri legale.

5.17.Dobânzile la conturile bancare sunt calculate zilnic, în funcție de condițiile și tipului respectiv al contului bancar de care dispune Clientul. La calcularea dobânzilor se ține cont de soldul contului bancar la fiecare zi/la fiecare data de 01 a lunii/trimestrului sau la 01 ianuarie, de durata păstrării mijloacelor bănești în cont (zile) și de rata dobânzii, stabilită pentru un an sau pentru o perioadă anumită, conform condițiilor Băncii. Mărimea ratei dobânzii stabilită pentru conturile bancare ale persoanelor fizice în vigoare, este afișată pe panourile informative din subunitățile Băncii și pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

5.18. Dacă pe parcursul termenului de păstrare a mijloacelor bănești au fost efectuate operațiuni de încasare sau restituirea acestora, dobânzile pentru aceste perioade se calculează pentru soldul contului înregistrat în fiecare perioadă, reieșind din timpul efectiv de păstrare a mijloacelor bănești în cont.

5.19. Pentru conturile de depozit, în cazul rezoluţiunii anticipate, indiferent de motiv, dobânda se calculează şi achită, conform clauzelor prevăzute de cererile-contract.

Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE

6.1. Justificarea datorită unui impediment

6.1.1. Incidența oricărui impediment justificator înlătură răspunderea Părții contractante care o invocă în condițiile legii civile.

6.1.2. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor în conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale și a Cererii(lor)-Contract, dacă acest fapt este justificat datorită unui impediment temporar, pe care Părțile nu l-au putut prevedea la data încheierii Cererii(lor)-Contract, nici să-l evite prin măsuri rezonabile fiind în afara controlului acestora.

6.1.3. Părțile se obligă să se informeze reciproc despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa prezentele Condiții Generale și Cererea(ile)-Contract. În acest sens, Partea, pentru care îndeplinirea obligațiilor asumate este imposibilă datorită unui impediment temporar, este obligată să informeze în scris cealaltă Parte în decursul a cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data la care a cunoscut sau trebuia să cunoască despre circumstanțele respective.

6.1.4. Dacă Partea în cauză nu va informa sau va informa cealaltă Parte cu întârziere, peste termenul indicat în punctul 6.1.3. din prezentele Condiții Generale, ea pierde dreptul de a folosi impedimentul justificator în calitate de motiv, care o eliberează de la răspundere pentru nerespectarea prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract.

6.1.5. În cazul prelungirii impedimentului justificator mai mult de 30 (treizeci) de zile sau în cazul în care impedimentul justificator este permanent, Partea a doua are dreptul de a rezolvi prezentele Condiții Generale și Cererea(ile)-Contract.

6.2. Legislația aplicabilă și soluționarea litigiilor

6.2.1. În toate cazurile, care nu sunt prevăzute de prezentele Condițiile Generale, Părți se vor conduce de legislația Republicii Moldova.

6.2.2. Toate litigiile, ce vor apărea la încheierea, modificarea, executarea și rezoluțiunea prezentelor Condiții Generale și/sau Cererii(ilor)- Contract, vor fi soluționate de Părți pe cale amiabilă. În acest scop, Partea care se consideră lezată într-un drept al său, va înainta celeilalte Părți o reclamație în scris, în care va relata obiectul reclamației și argumentele sale. Partea reclamată este obligată să examineze reclamația și să prezinte Părții reclamante un răspuns în scris, în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data recepționării reclamației.

6.2.3. Părțile vor depune toate eforturile pentru soluționarea oricăror neînțelegeri pe cale amiabilă. Termenul de soluționare amiabilă de regulă nu va depăși 60 (șaizeci) zile lucrătoare de la data recepționării reclamației, dacă Părțile nu vor conveni în scris un alt termen.

6.2.4. Orice litigiu, care apare din, sau în legătură cu prezentele Condiții Generale și/sau Cererea(ile)-Contract, inclusiv din încheierea, executarea sau încetarea acestuia și care nu a fost soluționat amiabil de Părți, va fi examinat de către instanțele de judecată competente din Republica Moldova.

6.2.5. Clauzele Contractului (Cererii-Contract) și ale prezentelor Condiții Generale, vor fi interpretate și aplicate prin completare, aplicarea separată a acestora nefiind admisă.

6.3. Notificări

6.3.1. Toate notificările prezentate între Părți, vor fi întocmite în formă scrisă în limba de stat, publicate, livrate sau expediate Părții corespunzătoare la adresa acesteia sau prin canale de informare la distanță deținute de Bancă, indicate în prezentele Condiții Generale (sau la altă adresă, pe care destinatarul o declară celeilalte Părți în formă scrisă).

6.3.2. Banca va notifica Clientul prin unul sau mai multe din următoarele canale de comunicare:

6.3.2.1. **pagina web** a Băncii (www.maib.md); sau

6.3.2.2. **e-mail**, la adresa indicată de Client; sau

6.3.2.3. **mesaj SMS** la numărul de telefon mobil, indicat în Cererea-Contract, cu condiția că acest număr este conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova; sau

6.3.2.4. **IPAD**, în cazul în care Clientul este abonat la acesta; sau

6.3.2.5. **scrisoare recomandată**, care va fi expediată Clientului prin poștă, prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție, în cazul în care Clientul nu deține un e-mail, telefon mobil sau nu este abonat la IPAD ale Băncii.

6.3.3. Notificarea se consideră ajunsă la destinatar, când:

6.3.3.1. este predată destinatarului; sau

6.3.3.2. este predată la adresa poștală indicată de destinatar în acest scop ori, în lipsa acesteia, la domiciliul Clientului; sau

6.3.3.3. în cazul unei notificări transmise prin poștă electronică sau prin alt mijloc de comunicare individuală, când poate fi accesată de către destinatar; sau

6.3.3.4. este pusă în orice alt fel la dispoziția destinatarului într-un loc și într-un mod care fac posibil în mod rezonabil accesul destinatarului, fără întârziere.

6.3.4. Notificarea se consideră că a ajuns la destinatar după îndeplinirea uneia dintre cerințele prevăzute la pct. 6.3.3. din prezentele Condiții Generale, oricare dintre acestea este îndeplinită mai întâi.

6.3.5. Corespondența, inclusiv mesajele prin telefon sau poștă electronică, transmisă Clientului de către Bancă, este considerată ca fiind corect adresată, dacă aceasta a fost expediată la ultima adresa/telefon/e-mail comunicată Băncii, conform prevederilor prezentelor Condiţii Generale.

6.3.6. Datele de contact și comunicare a Părților sunt indicate:

6.3.6.1. pentru Bancă – pe pagina web a Băncii (www.maib.md);

6.3.6.2. pentru Client – în Chestionarul pentru client-persoană fizică, completat de către Client la momentul semnării Cererii-Contract sau ulterior.

6.3.7. În cazul schimbării datelor de contact și comunicare ale uneia din Părți, indicate în pct.6.3.6. din prezentele Condiții Generale, Partea ale cărei date de contact și comunicare se modifică, se obligă să aducă la cunoștință celeilalte Părți schimbările respective în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la survenirea schimbărilor, inclusiv prin depunerea diligenței necesare.

6.4. Durata și modificarea contractului

6.4.1. Prezentele Condiții generale, precum și Cererea – Contract, intră în vigoare din data semnării de către Client a Cererii-Contract, produc efecte pentru o perioadă nedeterminată de timp și rămân valabile până la închiderea tuturor Conturilor bancare ale Clientului (în dependență de serviciul contractat) și dezabonarea de la toate Serviciile Băncii.

6.4.2. Banca își rezervă dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale în mod unilateral. Modificările și completările ulterioare vor fi puse la dispoziția Clientului pe pagina web a Băncii (www.maib.md) cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării acestora în vigoare.

6.4.3. Termenul de notificare de 2 (două) luni nu se aplică și modificările la Condițiile Generale intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Clientului, în următoarele situații:

6.4.3.1. modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;

6.4.3.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.

6.4.4. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale despre dezacordul său cu privire la noile modificări operate în Condițiile Generale și/sau în tarifele Băncii, acestea vor fi considerate acceptate de către Client în formă tacită.

6.5. Rezoluțiunea și încetarea Cererilor-Contract

6.5.1. Cererile-Contract pot fi rezolvite la acordul mutual al Părților, exprimat în formă scrisă, perfectat în formă de acord de rezoluțiune.

6.5.2. Cererile-Contract pot fi rezolvite în mod unilateral. Partea, care invocă rezoluțiunea Cererii-Contract, va notifica cealaltă Parte:

6.5.2.1. cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data de la care rezoluțiunea urmează să-și producă efectele – în cazul în care rezoluțiunea este invocată de către Bancă; și

6.5.2.2. cu cel puțin 1 (una) lună înainte de data de la care rezoluțiunea urmează să-și producă efectele – în cazul în care rezoluțiunea este invocată de către Client.

6.5.3. Prin derogare de la prevederile pct.6.5.2. din prezentele Condiții Generale, în cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările operate de către Bancă la Condițiile Generale și/sau tarifele Băncii, Clientul este în drept să rezolvească în mod gratuit Cererea(ile)-Contract, cu o notificare prealabilă cu condiția că notificarea de rezoluțiune va fi transmisă în adresa Băncii în termen de până la data propusă a intrării modificărilor în vigoare.

6.5.4. Prin derogare de la prevederile pct.6.5.2. din prezentele Condiții Generale, în scopul respectării prevederilor legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Banca este în drept de a rezolvi, în mod unilateral, Cererea(ile)-Contract, notificând Clientul despre aceasta cu cel puțin 10 (zece) zile până la data de la care rezoluțiunea urmează să-și producă efectul, în următoarele cazuri:

6.5.4.1. Clientul a prezentat documente sau informații neveridice privind identitatea sa sau a beneficiarului efectiv;

6.5.4.2. Clientul nu a actualizat în modul cuvenit şi/sau în termenul stabilit datele sau informațiile deținute de către Bancă despre acesta, inclusiv la solicitarea acesteia din urmă;

6.5.4.3. Clientul a cauzat prejudicii Băncii, a furnizat informații false Băncii;

6.5.4.4. Clientul s-a dovedit a fi implicat sau există suspiciuni rezonabile privind implicarea sa în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului, sau este implicat în evenimente

cu rezonanță socială/politică, astfel, iar asocierea acestuia cu Banca creând premise pentru cauzarea unui prejudiciu imaginii Băncii;

6.5.4.5. tipul/scopul/natura tranzacțiilor efectuate de către Client prin Bancă nu corespund celor declarate la inițierea /continuarea relației de afaceri cu Banca și nu corespund naturii activității Clientului;

6.5.4.6. Clientul nu a prezentat documentele justificative solicitate de Bancă, sau acestea nu permit Băncii să asigure conformarea cu cerinţele privind aplicarea măsurilor de precauţie corespunzătoare privind clienţii;

6.5.4.7. tranzacțiile sau activitatea desfășurată de către Client prezintă un risc sporit de implicare a Băncii în acțiuni/tranzacții de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului, sau acestea denotă activități frauduloase și/sau ilegale.

6.5.5. Clientul recunoaște faptul, că solicitarea, înaintată Băncii privind retragerea Consimțământului privind prelucrarea datelor cu caracter personal nu exclude obligația, impusă Băncii prin actele legislative/normative de a păstra datele cu caracter personal ale Clientului pentru o perioadă determinată de timp și de a le furniza la prima solicitare a autorităților abilitate, aceasta în nici un caz nefiind o încălcare a drepturilor Clientului la protecția datelor cu caracter personal.

6.5.6. În caz de rezoluțiune a Cererii(lor)-Contract din inițiativa oricărei Părți, Clientul nu este scutit de plata datoriilor acumulate la comisioanele pentru Serviciile prestate de Bancă.

6.5.7. Rezoluţiunea unilaterală a contractului-cadru nu implică penalităţi pentru Client, cu excepţia cazului în care contractul-cadru a fost în vigoare mai puţin de 6 luni.

6.5.8. Cererea(ile)-Contract va(or) înceta în cazul decesului Clientului. În acest caz, soldurile conturilor vor fi eliberate de către Bancă moștenitorilor Clientului, desemnați în această calitate de organele abilitate în ordinea prevăzută de legislația în vigoare.

6.5.9. Cererea(ile)-Contract va înceta odată cu dezabonarea de la toate Serviciile și închiderea tuturor Conturilor bancare de către Client.

6.5.10. Încetarea valabilității Cererii(lor)-Contract nu scutește Părțile de executarea obligațiilor prevăzute de Cerere-Contract, obligația de executare a cărora a survenit în perioada de valabilitate a acestuia.

6.6. Răspunderea părților

6.6.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale asumate, Partea în culpă poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, Cererii(lor)-Contract și prezentelor Condiții Generale.

6.6.2. Banca nu poartă răspundere pentru incomoditățile sau prejudiciile cauzate, care pot apărea în legătură cu nefuncționarea bancomatelor, POS-terminalelor, terminalelor Self-Service ale Băncii și/sau ale altor prestatori ai serviciilor de plată, condiționate de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate.

6.6.3. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau ale sistemelor internaționale de plăți, sub egida cărora sunt emise Cardurile, intervenite în legătură cu funcționarea Contului de card și/sau utilizarea Cardurilor.

6.6.4. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile întreprinse ca urmare a executării documentelor executorii, emise de organele abilitate prin lege.

6.6.5. Banca nu poate fi făcută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării de către Client în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor/completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi urmate de înscrisuri confirmative. Până la data primirii de către Bancă a modificărilor din partea Clientului, Banca este în drept să considere informațiile și datele de identificare pe care le deține ca fiind valide.

6.6.6. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii cauzate/suportate de către Client/persoană terță și nu poate fi obligată, în nici o situație, la acordarea de despăgubiri, pentru executarea/aplicarea măsurilor, impuse de cadrul normativ aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și în domeniul sancțiunilor financiare internaționale.

6.6.7. Banca poartă răspundere pentru cazurile de furt, pierderea datelor cardului și utilizarea frauduloasă a acestora doar în limita prevăzută de legislația în vigoare.

6.6.8. Banca nu își asumă nici o responsabilitate pentru pierderile sau profiturile ratate de către Client ca urmare a imposibilității efectuării operațiunilor în cazul justificării datorită unui impediment.

6.6.9. Clientul suportă pierderile legate de orice operațiune neautorizată, care rezultă din neglijență, (încălcarea cerințelor de confidențialitate a datelor de contact personale, datelor Cardurilor și elementelor de securitate ale Cardurilor ceea ce poate genera acces neautorizat la conturile bancare de către terți) nerespectarea intenționată sau fraudă privind utilizarea instrumentului de plată sau IPAD.

6.6.10. Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității elementelor de Autentificare electronică (parola de acces, parola OTP, codul de activare, coduri CVV2/CVC2, parola, Semnătură digitală, Semnătură mobilă, etc.).

6.6.11. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul IPAD.

6.6.12. Pagubele survenite în urma divulgării de către Client, întâmplătoare sau intenționate, a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității Serviciilor prestate, le va suporta Clientul.

6.6.13. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii/pierderi pe care le poate suporta Clientul ca urmare a unor circumstanțe, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, inclusiv, dar fără a se limita la:

6.6.13.1. neexecutarea operațiunilor in/din contul Clientului, în cazul în care Clientul și/sau contragentul Clientului, și/sau Beneficiarii efectivi ai acestora sau banca contragentului și/sau cel puțin o bancă intermediară sunt /au devenit Persoane sancționate, dacă este cazul, sunt subiecți ai unor Sancțiuni conform hotărârilor, respectarea cărora este obligatorie pentru băncile, înregistrate in statele care au adoptat aceste hotărâri.

6.6.13.2. blocarea, stoparea, înregistrarea și/sau înregistrarea cu întârziere a mijloacelor bănești în contul Beneficiarului Plății, returnarea parțială sau nereturnarea acestora de către băncile participante la efectuarea Tranzacției de plată, inclusiv în legătură cu aplicarea politicii lor de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, în relația cu Clientul și/sau Beneficiarilor efectivi ai acestuia și/sau Beneficiarului plații.

6.7. Clauza de mandat

6.7.1. În scopul asigurării executării depline și la timp de către Client a obligațiilor asumate conform Cererii(lor)-Contract și Condițiilor Generale, Clientul împuternicește Banca, în mod expres și irevocabil, cu dreptul de a efectua debitarea (rețineri în/din) Conturilor de plăți ale Clientului, deschise sau care vor fi deschise la Bancă, fără avizarea prealabilă a Clientului și fără ca aceasta să constituie o obligație a Băncii.

6.7.2. Dreptul Băncii de a debita Conturile bancare în conformitate cu Cererea(rile)-Contract si Condiții Generale va apărea de fiecare dată când orice obligație de plată a Clientului, care rezultă din Cererea(rile) – Contract si Condiții Generale, devine scadentă și plătibilă conform prevederilor contractuale.

6.7.3. Debitarea se va efectua de pe oricare din Conturile bancare ale Clientului în limita mărimii obligațiilor devenite scadente și plătibile, chiar dacă prin aceasta s-ar genera overdraft la Contul curent al acestuia.

6.7.4. Clientul împuternicește Banca, în mod expres și irevocabil, cu dreptul de a debita automat, prin documente de plată proprii, Conturile bancare cu sumele, care reprezintă:

6.7.4.1. valoarea operațiunilor de plată la comercianți/ furnizori de servicii, operațiuni de retragere/ alimentare cu numerar, efectuate cu/fără utilizarea Cardului și a elementelor de securitate a Cardului, datelor de autentificare a Clientului;

6.7.4.2. plăți ale comisioanelor, dobânzilor, penalităților și altor plăți datorate Băncii conform tarifelor Băncii;

6.7.4.3. rambursarea sumei Overdraftului neautorizat;

6.7.4.4. sumele retrase în surplus de către Client din cauza erorilor tehnice ale bancomatelor, IPAD și altor echipamente, utilizate de către Client pentru efectuarea operațiunilor de plăți/retragere a numerarului;

6.7.4.5. sumele transferate greșit de către plătitor care sunt documentar confirmate de către persoana ce a transferat suma respectivă;

6.7.4.6. înregistrarea greșită de către Bancă a mijloacelor bănești, care nu-i aparțin Clientului/Deținătorului/Titularului, în Cont, cu reflectarea operațiunilor de corectare în extrasul de cont al acestuia.

6.7.5. Dacă în vederea efectuării unor achitări în legătură cu Cererea(rile)-Contract este necesară cumpărarea/vânzarea de valută străină, Clientul autorizează în mod expres și irevocabil Banca să efectueze acest schimb conform cursurilor de schimb valutar ale Băncii, aplicate în ziua efectuării tranzacției pentru acest tip de tranzacții, pe cheltuiala Clientului.

6.7.6. Clientul împuternicește în mod expres și irevocabil Banca în vederea efectuării operațiunii de convertire a valutei, atunci când valuta transferului primit diferă de valuta Contului bancar al Clientului, indicat în ordinul de plată primit. În acest caz, Banca va credita Contul bancar al Clientului cu echivalentul,

în valuta contului, a sumei primite, calculat la cursul de schimb valutar al Băncii pentru acest tip de tranzacții, valabil la data creditării Contului bancar al Clientului.

6.8. Semnarea și/sau autentificarea documentelor și/sau operațiunilor

6.8.1. Părțile au stabilit și consimt în privința următoarelor:

6.8.1.1. documentele (Cererile-contract, ordinele de plată, alte Tranzacții electronice sau acte juridice etc.) circulate între Client și Bancă, pot fi perfectate și semnate inclusiv în format electronic (în continuare „Documente electronice");

6.8.1.2. Documentele electronice pot fi semnate de către Client prin următoarele modalități:

6.8.1.2.1. prin aplicarea semnăturii electronice calificate;

6.8.1.2.2. prin introducerea parolei OTP remise de către Bancă în adresa Clientului;

6.8.1.2.3. prin una din modalitățile de autentificare biometrică;

6.8.1.2.4. prin mijloc electronic passkey.

Parola OTP se exclude ca metodă de confirmare/autorizare a operațiunilor de plată și ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice în relația cu banca, conform Deciziei CCB nr. 29.1 din data 11.03.2026, în vigoare din 01.07.2026.

6.8.2. Parola OTP remisă de către Bancă în adresa Clientului precum și autentificarea biometrică vor fi utilizate inclusiv pentru autentificarea/confirmarea efectuării unor operațiuni de plată, precum și altor tranzacții și acte juridice.

Parola OTP se exclude ca metodă de confirmare/autorizare a operațiunilor de plată și ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice în relația cu banca, conform Deciziei CCB nr. 29.1 din data 11.03.2026, în vigoare din 01.07.2026.

6.8.2.1. Utilizarea de către Client a modalităților de semnare a Documentului electronic, în format electronic, prevăzute la 6.8.1.2.1 - 6.8.1.2.4 din prezentele Condiții Generale, precum și autentificarea/confirmarea de către Client prin parolă OTP, autentificare biometrică sau passkey a efectuării unor operațiuni de plată, este echivalată procesului de aplicare a semnăturii olografe de către Client pe Contract/document și produce aceleași efecte juridice, cu condiția că aceste modalități de semnare/autentificare sunt disponibile Clientului sau sunt puse la dispoziția lui de către Bancă. Documentele electronice în cauză, precum și operațiunile autorizate/confirmate în cauză sunt recunoscute de către Părți ca autentice, nu necesită a fi confirmate cu documente pe suport de hârtie și, prin urmare, vor avea caracter de probă juridică.

6.9. Invalidare.

6.9.1. În cazul în care o prevedere a prezentelor Condiții Generale este sau devine, în întregime sau parțial, nulă sau în cazul în care prezentele Condiții Generale nu reușesc să acopere un anumit aspect, validitatea celorlalte prevederi nu va fi afectată, celelalte clauze rămânând valabile, producând efecte între Părți în continuare pe toată durata de valabilitate a Cererii(lor)-Contract.

6.9.2. În partea nereglementată de prevederile prezentelor Condiții Generale, Părțile vor respecta și aplica legislația în vigoare, în modul corespunzător.

Anexa nr.1 Condiții Livrare Card la adresă sau unitate poștală

1. Dispoziții generale

1.1 Pentru Cardurile de plată oferite de către Bancă, Clientul Băncii poate solicita „Livrarea Cardului la adresă sau la unitate poștală".

1.2 Condițiile de Livrare card la adresă sau unitate poștală (în continuare „Condiții'') sunt elaborate și aprobate în scopul reglementării procedurii de solicitare şi livrare a cardului la adresa indicată de către Client sau la unitatea poștală.

1.3 Solicitarea de livrarea a cardului poate fi depusă la Sucursală de către Client sau persoana împuternicită de acesta conform legii, însă livrarea va putea fi efectuată doar către Deținătorul Cardului.

2. Termeni utilizați

2.1 Livrare card la adresă - transportarea și înmânarea cardului Deținătorul cardului de plată la adresa indicată de către acesta, pe tot teritoriul Republicii Moldova (cu excepția localităților din stânga Nistrului și municipiul Bender);

2.2 Livrare card la unitatea poștală - transportarea și înmânarea cardului Deținătorul cardului de plată la unitatea poștală indicată de către acesta, pe tot teritoriul Republicii Moldova (cu excepția localităților din stânga Nistrului și municipiul Bender);

2.3 Unitate poștală – subdiviziune a „Prestatorului" (centru de poștă, oficiu poștal, agenție poștală) cu care banca colaborează în vederea livrării cardurilor;

2.4 Prestator de servicii de livrare / Prestator – este compania cu care Banca a încheiat contract de prestare a serviciilor poștale, ce va livra Clientului trimiterea poștală;

2.5 Comision pentru livrare – taxă percepută de către prestatorul de servicii de livrare contractat de Bancă pentru prestarea de către acesta a serviciului de livrare a cardului;

2.6 Trimitere poștală – reprezintă un plic securizat, cu sistemă anti manipulare cu banda adezivă, în care este ambalat cardul de către Bancă și transmis către Prestatorul de servicii;

2.7 Destinatar - Deținătorul cardului de plată care a solicitat Livrarea cardului și pe adresa căruia este expediată trimiterea poștală.

3. Descrierea principalelor caracteristici în cazul solicitării de Livrare card la adresă

3.1 Clientul Băncii poate solicita Card de plată cu livrare prin următoarele modalități:

3.1.1 prezentarea la sucursală și solicitarea emiterii unui card, cu Livrare card;

3.1.2 perfectarea cererii de emitere card, prin aplicația Maibank și selectarea opțiunii de livrare.

3.2 Livrarea cardurilor va fi disponibilă pentru cardurile cu funcționalul PIN by SMS.

3.3 Livrarea cardurilor nu va fi disponibilă pentru Cardurile instante, carduri stiker, carduri digitale.

3.4 Pentru Livrarea cardurilor, va fi perceput un comision în mărimea prevăzută de Tarifele în vigoare care sunt plasate pe pagina web oficială a Băncii și în cadrul sucursalelor /agențiilor Băncii. Notă: Comisionul reprezintă costul livrării cardului perceput de către prestatorul de livrare contractat de Bancă și nu este un comision al Băncii

3.5 Prin derogare de la prevederile pct. 5.4. din prezentele Condiții Generale, Banca este în drept să modifice mărimea comisionului de livrare fără publicarea acestor modificări cu cel puțin 2 luni înainte, având în vedere că acesta este un comision perceput de prestatorul de servicii de livrare.

3.6 Termenul de livrare a cardului este de maxim 7 zile lucrătoare, de la data depunerii cererii. Dacă data depunerii cererii este zi nelucrătoare, termenul va începe să fie calculat din prima zi lucrătoare următoare.

3.7 Prestatorul contactează Clientul și, împreună cu acesta, stabilesc de comun acord data și ora livrării cardului la adresa indicată de către Client în cererea de emitere card.

Notă: Este important ca numărul de telefon mobil să fie indicat corect. Adresa Clientului trebuie obligatoriu să conțină următoarele elemente: Localitatea, Strada, Blocul, Apartamentul.

3.8 La data și ora stabilită, Prestatorul de servicii va contacta clientul băncii, se va prezenta la adresa de livrare și va înmâna Trimiterea poștală.

3.9 Clientul va fi telefonat în decurs de 3 zile lucrătoare consecutive. În cazul în care, Clientul nu va putea fi găsit după 3 încercări sau apar alte situații în care cardul nu poate fi înmânat Clientului, trimiterea poștală va fi restituită Băncii de către Prestator și, Cardul va intra în posesia Băncii. La fel se va proceda și cu cardurile emise în baza cererii depuse prin aplicația maibank.

3.10 Cardul/cardurile emise în baza cererii depuse în sucursală sau prin aplicația Maibank va/vor fi expediat/expediate către sucursala comunicată de către Client în urma apelului telefonic efectuat de către specialistul procesare a subdiviziunii carduri a Băncii. Dacă Clientul nu a putut fi contactat, atunci cardul se va expedia către Sucursala „Constantin Tănase" a Băncii. În momentul (ziua, ora) înregistrării cardului în cadrul sucursalei, deținătorul cardului va fi notificat aferent disponibilității cardului în Sucursala „Constantin Tănase" a Băncii și necesitatea ridicării acestuia. Cardul se va păstra în Sucursală pe un termen de maxim 90 de zile din ziua emiterii, apoi se va returna către subdiviziunea carduri a Băncii, spre lichidare, în conformitate cu reglementările interne.

3.11 Perioada maximă de stocare a Trimiterii poștale în terminalul Prestatorului de servicii, este 5 zile lucrătoare.

3.12 Prestatorul de servicii nu oferă consiliere sau servicii de informare ce țin de conținutul trimiterii poștale.

4. Descrierea principalelor caracteristici în cazul solicitării de Livrare card la unitatea poștală

4.1 Clientul Băncii poate solicita Card de plată cu livrare la unitate poștală prin prezentarea la sucursală și solicitarea emiterii unui card.

4.2 Livrarea cardurilor va fi disponibilă pentru cardurile cu funcționalul PIN by SMS.

4.3 Livrarea cardurilor nu va fi disponibilă pentru Cardurile instante, carduri stiker, carduri digitale.

4.4 Pentru Livrarea cardurilor, va fi perceput un comision în mărimea prevăzută în Tarifele în vigoare care sunt plasate pe pagina web oficială a Băncii și în cadrul sucursalelor /agențiilor Băncii. Comisionul perceput reprezintă costul livrării cardului de către prestatorul de livrare contractat de bancă, și nu este un comision al Băncii.

4.5 Prin derogare de la prevederile pct. 5.4. din prezentele Condiții Generale, Banca este în drept să modifice mărimea comisionului de livrare fără publicarea acestor modificări cu cel puțin 2 luni înainte, având în vedere că acesta este un comision perceput de prestatorul de servicii de livrare.

4.6 Termenul de livrare a cardului este de maxim 7 zile lucrătoare, de la data depunerii cererii. Dacă data depunerii cererii este zi nelucrătoare, termenul va începe să fie calculat din prima zi lucrătoare următoare.

4.7 Prestatorul notifică Clientul prin expedierea unui sms despre disponibilitatea cardului la unitatea poștală cu indicarea unui număr de telefon pentru informații suplimentare.

Notă: Este important ca numărul de telefon mobil să fie indicat corect.

4.8 Clientul se va informa despre orarul de lucru a unității poștale și se va prezenta pentru a ridica Trimiterea poștală.

4.9 Perioada maximă de stocare a Trimiterii poștale în terminalul Prestatorului de servicii, este 5 zile lucrătoare. În cazul în care, Clientul nu se va prezenta la unitate pentru a ridica cardul, trimiterea poștală va fi restituită Băncii de către Prestator și, Cardul va intra în posesia Băncii.

4.10 Executorul responsabil de recepționarea cardului/cardurilor returnat/returnate va semna factura de retur, va deschide plicul și va verifica corectitudinea datelor din factură cu informația embosată pe card și va transmite cardurile respective către Bancă.

4.11 Cardul/cardurile emise în baza cererii depuse în sucursală va/vor fi expediat/expediate către sucursala comunicată de către Client în urma apelului telefonic efectuat de către specialistul procesare a subdiviziunii carduri a Băncii. Dacă Clientul nu a putut fi contactat, atunci cardul se va expedia către Sucursala „Constantin Tănase" a Băncii. În momentul (ziua, ora) înregistrării cardului în cadrul sucursalei, deținătorul cardului va fi notificat aferent disponibilității cardului în Sucursala „Constantin Tănase" a Băncii și necesitatea ridicării acestuia. Cardul se va păstra în Sucursală pe un termen de maxim 90 de zile din ziua emiterii, apoi se va returna către subdiviziunea carduri a Băncii, spre lichidare, în conformitate cu reglementările interne.

Pct. 4 adăugat prin Hotărârea CCB din 07.08.2026, PV nr. 102.1., în vigoare din 21.09.2026..

5. Obligațiile Clientului în procesul de Livrare card la adresă

5.1 Asigură corectitudinea adresei indicate în cererea de emitere card, prin aplicarea semnăturii pe cererea de emitere card, sau prin alte mijloace electronice puse la dispoziția Cleintului de către Bancă în aplicația Maibank.

5.2 Asigură că se va afla la adresa indicată în cererea de emitere card, la data și ora prestabilită cu Prestatorul de servicii de livrare.
5.3 Prezintă actul de identitate valabil în original, care confirmă că este beneficiarul Trimiterii poștale. Dacă Destinatarul livrării nu a prezentat actul de identitate, Trimiterea poștală nu va fi eliberată de către Prestatorul de servicii. Adresa de livrare nu poate fi modificată pe parcursul desfășurării serviciului de livrare.
5.4 În cazul în care Destinatarul nu se va afla la adresa destinată livrării, Destinatarul își asumă toate obligațiile de plată ce decurg din aceste modificări. Trimiterea poștală va fi restituită Băncii și Cardul de plată va fi lichidat\distrus.
5.5 În cazul în care Destinatarul livrării a depistat careva neconformități ale conținutului Trimiterii poștale, de urgență va contacta Banca, prin intermediul Serviciului Suport Clienţi la numărul de telefon: 1313.

6. Obligațiile Clientului în procesul de Livrare card la unitatea poștală

6.1 Asigură corectitudinea unității poștale indicate în cererea de emitere card, prin aplicarea semnăturii pe cererea de emitere card.
6.2 Asigură că se va prezenta la unitatea poștală indicată în cererea de emitere card pentru a ridica cardul.
6.3 Prezintă actul de identitate valabil în original, care confirmă că este beneficiarul Trimiterii poștale. Dacă Destinatarul livrării nu a prezentat actul de identitate, Trimiterea poștală nu va fi eliberată de către Prestatorul de servicii de livrare.
6.4 Unitatea poștală nu poate fi modificată pe parcursul desfășurării serviciului de livrare.
6.5 În cazul în care Destinatarul nu se va prezenta la unitatea poștală, trimiterea poștală va fi restituită Băncii și Cardul de plată va fi lichidat\distrus.
6.6 În cazul în care Destinatarul livrării a depistat careva neconformități ale conținutului Trimiterii poștale, de urgență va contacta Banca, prin intermediul Serviciului Suport Clienţi la numărul de telefon: 1313.

Pct. 6 adăugat prin Hotărârea CCB din 07.08.2026, PV nr. 102.1., în vigoare din 21.09.2026.

7. Obligațiile Prestatorului de servicii de livrare în procesul de Livrare card la adresă

7.1. Asigură contactarea Destinatarului livrării, prin telefon, cu stabilirea datei și orei de prezentare la adresa de livrare.
7.2. Se prezintă la adresa de livrare în termenii agreați cu Destinatarul livrării.
7.3. Verifică actul de identitate al Destinatarului livrării, pentru a se asigura că Trimiterea poștală este a Destinatarului livrării. Identificarea va fi realizată conform pozei din actul de identitate.
7.4. Înmânează Trimiterea poștală doar Destinatarului livrării.
7.5. În cazul încercărilor eșuate de a livra Destinatarului Trimiterea poștală, timp de 3 zile lucrătoare consecutive, Prestatorul de servicii va returna Trimiterea poștală Băncii.

8. Obligațiile Prestatorului de servicii de livrare în procesul de Livrare card la unitate poștală

8.1 Asigură notificarea prin sms a destinatarului despre posibilitatea ridicării cardului, cu indicarea unui număr de telefon pentru detalii.
8.2 Se prezintă la unitatea poștală în zilele și orele lucrătoare.
8.3 Verifică actul de identitate al Destinatarului livrării, pentru a se asigura că Trimiterea poștală este a Destinatarului livrării. Identificarea va fi realizată conform pozei din actul de identitate.
8.4 Înmânează Trimiterea poștală doar Destinatarului livrării.
8.5 În cazul în care, Clientul nu se va prezenta la unitate pentru a ridica cardul, Prestatorul de servicii va returna Trimiterea poștală Băncii.

Pct. 8 adăugat prin Hotărârea CCB din 07.08.2026, PV nr. 102.1., în vigoare din 21.09.2026.

9. Dispoziții finale

9.1 Clientul confirmă că a luat cunoștință cu prezentele Condiții și le acceptă în totalitate, prin aplicarea semnăturii pe cererea de emitere Card, prin utilizarea serviciului maib biometrie/passkey sau prin utilizarea altor mijloace electronice de încheiere a actelor juridice puse la dispoziție de către Bancă.
9.2 Relațiile dintre Bancă și Client care apar în rezultatul utilizării cardului, vor fi reglementate în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice în cadrul BC „MAIB" S.A., Cererea – Contract de deschidere a contului și de emitere a cardului de plată și legislația în vigoare a Republicii Moldova.
9.3 Cu scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu Cardul de plată, Deținătorul este obligat să respecte și să îndeplinească instrucțiunile de utilizare și păstrare a cardurilor de plată în conformitate cu prezentele Condițiile generale.
9.4 Banca va oferi clienților suport în aplicarea și utilizarea produselor bancare prin intermediul Serviciului Suport Clienţi la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: info@maib.md.

Anexa nr.1 modificată prin Hotărârea CCB din 07.08.2026, PV nr. 102.1., în vigoare din 21.09.2026.

Anexa nr. 2. Termeni și condiții specifice pentru atașarea în cadrul aplicațiilor de tip portofel electronic a cardurilor emise de maib

1. Prevederi generale

1.1 Acești Termeni și Condiții reglementează modul de înregistrare, activare și utilizare a cardurilor emise de maib în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay, în scopul asigurării informării Clienților maib.
1.2 Pentru a utiliza acest serviciu, te rugăm să citești cu atenție și integral prezenții Termeni și condiții. Dacă există o neconcordanță între termenii contului tău Apple/Google/Garmin /Xiaomi/Zepp și prezenții Termeni, se vor aplica prezenții Termeni pentru plățile efectuate cu cardul maib în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/Zepp Pay.
1.3 Prin înrolarea cardului maib în aplicații de tip portofel electronic, confirmi că ai luat cunoștință și acepți prevederile acestor Termeni și Condiții.
1.4 BC „MAIB" S.A. (denumită în continuare "bancă" sau "maib") bancă licențiată, persoană juridică cu sediul: MD-2012, mun. Chișinău, str. 31 august 1989, nr. 127 , înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice la 21 mai 2001, numărul de identificare de stat – 1002600003778, licenţa seria A MMI nr.000892, eliberată de Banca Naţională a Moldovei la 17.01.2024, telefon Serviciu Suport Clienți: 1313 / +373 22 / 45 06 03 (international), e-mail: info@maib.md.

2. Definiții

2.1 Apple (furnizor al aplicației Apple Pay) – reprezintă Apple Distribution International Ltd cu sediul în Cork, Irlanda.
2.2 Apple Pay este o aplicație de tip "portofel digital/ portofel electronic" oferită de Apple, prin intermediul căreia Clientul poate înregistra cardurile maib pentru a efectua tranzacții contactless sau in-app, utilizând dispozitivele Apple compatibile cu această aplicație, cum ar fi iPhone, iPad, MacBook sau Apple watch. Informații suplimentare despre Aplicație, funcționalitățile acesteia, condițiile de înrolare, dispozitivele compatibile pot fi consultate pe site-ul Apple: https://support.apple.com.
2.3 Card eligibil – card de debit/card de credit activ emis de maib a sistemului internaţional Visa Inc. sau Mastercard Inc., pe numele deţinătorului de card, în conformitate cu contractul încheiat între deţinător şi Bancă, ce poate fi înrolat și utilizat în aplicații de tip portofel electronic..
2.4 Card Verification Value/ Card Verification Code/ Code (CVV/CVC) – cod personal atribuit de Banca emitentă a cardului Clientului, pentru a fi utilizat în vederea identificării acestuia la efectuarea anumitor operaţiuni cu utilizarea cardului, de obicei format din 3 cifre și este înscris pe versoul Cardului eligibil.
2.5 Client/Deținător – orice persoană fizică care, în baza documentației contractuale încheiate cu Banca, deține sau utilizează un Card emis de aceasta.
2.6 Face ID (recunoaștere facială) – reprezintă un funcțional de recunoaștere facială a deținătorului de card/utilizatorului, activată pe dispozitivul mobil, și se bazează pe autentificare securizată ce permite identificarea geometriei feței. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia de recunoaștere facială în vederea blocării sau deblocării dispozitivului.
2.7 Garmin (furnizor al aplicației Garmin Pay) – reprezintă Garmin Ltd cu sediul în Schaffhausen, Switzerland.
2.8 Garmin Pay este o aplicație de tip "portofel digital/ portofel electronic " oferit de Google, prin intermediul căreia Clientul poate atașa cardurile maib pentru a efectua tranzacții contactless sau in-app,

prin intermediul dispozitivelor Garmin compatibile, de tipul: smartwatch, bratara sau alt tip de dispozitiv similar care permite efectuarea de plati prin Garmin Pay. Informatii suplimentare despre aplicatie si dispozitivele compatibile se regasesc pe: www.Garmin.com.

2.9 Google (furnizor al aplicației Google Pay) – reprezintă Google Ireland Ltd cu sediul în Dublin, Irlanda.

2.10 Google Pay este o aplicație de tip "portofel digital/ portofel electronic" oferit de Google, prin intermediul căreia Clientul poate înregistra cardurile maib pentru a efectua tranzacții contactless sau in-app, prin intermediul dispozitivelor mobile cu sistem de operare Android. Informații suplimentare despre Aplicație, funcționalitățile acesteia, condițiile de înrolare, dispozitivele compatibile pot fi consultate pe site-ul Google: https://support.google.com/googlepay.

2.11 iCloud – set de servicii online de prelucrare și stocare a datelor în contul Apple.

2.12 OTP (One Time Password sau Parola de unică folosință) – cod alfanumeric, instrument antifraudă, generat în mod automatizat în mod aleatoriu și transmis Clientului prin intermediul aplicației maibank a Utilizatorului. OTP este utilizat în calitate de cod de autentificare pentru confirmarea atașării cardului în portofel electronic.

2.13 PAN (Primary Account Number) – numărul cardului din 16 cifre embosat pe partea din față Cardului.

2.14 Tehnologia NFC (Near Field Communication) – tehnologie bazată pe un standard de comunicare radio de înaltă frecvență, care permite dispozitivelor care au această funcție schimbul de date prin simpla apropiere la o distanță mică.

2.15 TouchID (amprenta digitală) - reprezintă recunoașterea amprentei digitale a deținătorului de card/ utilizatorului, posesor al dispozivitului.

2.16 Token – este o serie unică de cifre în format digital ce asigură substituirea securizată a datelor unui Card înregistrat de Client în aplicații de tip portofel electronic.. Numărul Token-ului este diferit de numărul de pe fața Cardului (PAN) înrolat în Aplicație. Tokenul asigură creșterea securității tranzacțiilor, evitând stocarea numărului de card de către comercianți.

2.17 Xiaomi - (furnizor al aplicației Xiaomi Pay)- reprezintă Xiaomi Corporation cu sediul în Beijing, China.

2.18 Xiaomi Pay - este o aplicație de tip "portofel digital/ portofel electronic", prin intermediul căreia Clientul poate înregistra cardurile maib Mastercard, pentru a efectua tranzacții contactless , prin intermediul dispozitivelor utililizând aplicația Xiaomi Wear (pentru Android)/Xiaomi Wear Lite (pentru iOS) compatibile cu bratara Mi Smart Band 6 NFC si Xiaomi watch.

2.19 Zepp -(furnizor al aplicatiei Zepp Pay)- aplicație mobilă și platformă digitală dezvoltată de Huami Technology Co., Ltd., China, utilizată pentru conectarea, gestionarea și configurarea dispozitivelor inteligente Amazfit compatibile (inclusiv smartwatch-uri), precum și pentru accesarea funcționalităților asociate acestora.

2.20 Zepp Pay - este o aplicatie de tip portofel digital/ portofel electronic, prin intermediul careia Clientul poate inregistra cardurile maib Mastercard, pentru a efectua tranzacții contactless, prin intermediul dispozitivelor utilizând aplicația Zepp Pay.

2.21 Utilizator/ Utilizator al aplicației/ Utilizator al portofelului electronic – orice persoană fizică, Client al maib, care dispune de un dispozitiv Apple/Android/Garmin/ Xiaomi compatibil cu aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay și care a atașat cu success Cardurile eligibile pentru utilizare Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay.

3. Înrolarea/Înregistrarea/Atașarea unui Card în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay

3.1 Banca permite adăugarea și utilizarea cardurilor eligibile și emise de maib în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay. Atașarea cardurilor poate fi efectuată prin metodele puse la dispoziție de Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay. Clienții maib, utilizatori ai aplicației maibank pot atașa card direct din maibank, astfel datele cardului vor fi preluate direct în aplicația Apple Pay/Google Pay, fără a fi necesară introducerea lor manuală în aplicația Apple Pay/Google Pay. Pentru Xiaomi Pay/ Zepp Pay atașarea are loc în Xiaomi Pay/Zepp Pay aplicația de tip portmoneu electronic a dispozitivului mobil.

3.2 Pentru autentificarea Utilizatorului de portofel electronic la atașarea cardului în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay, Banca va trimite un cod OTP prin aplicația maibank a Clientului.

3.3 În cazurile în care există motiv întemeiat sau anumite suspiciuni de fraudă, Banca poate să accepte/refuze solicitarea de înregistrare a cardului în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay. În cazul în care solicitarea de înregistrare a cardului este respinsă, Utilizatorul poate apela nr. 1313 a Serviciului Suport Clienți al maib.

3.4 La înregistrarea cardului în aplicatia Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay se va genera un Token de plată al cardului respectiv, acest Token urmând a fi asociat cardului pe dispozitivul mobil respectiv. Pentru creșterea securității tranzacțiilor Numărul Token-ului va fi diferit de PAN-ul cardului înregistrat în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay.
3.5 Utilizatorul are posibilitatea să înregistreze un card emis de Bancă în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay pe mai multe dispozitive în același timp, cu diferite token-uri create pentru aceste dispozitive. Pentru înregistrarea fiecărui card în parte este necesară parcurgerea procedurii de atașare stabilite de prezenții Termeni și Condiții.
3.6 Prin înregistrarea Cardului în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay și validarea acestuia prin introducerea în aplicație a codului OTP primit prin aplicația maibank a Utilizatorului respectiv, Clientul confirmă calitatea de Utilizator al Cardului și acceptă prezentele Termene și Condiții.
3.7 Clientul înțelege că OTP primit pentru atașarea cardului în portofelul electronic trebuie să fie utilizat doar de Utilizator și nu poate fi transmis nimănui sub nici o formă. Clientul înțelege că cardul înregistrat în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay va fi utilizat la efectuarea operațiunilor de plată, retrageri de numerar la ATM și gheșeu, transferurilor, conform termenilor și condițiilor aplicației Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay și a prezenților Termeni și Condiții.
3.8 Înregistrarea Cardurilor în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay se realizează fără perceperea cărorva comisioane/taxe de către Bancă.

4. Utilizarea cardului și a Token-ului prin aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay

4.1 După înregistrarea cardului în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay conform prevederilor de mai sus, Token-ul generat va fi utilizat pentru:
4.1.1. plăți contactless la comercianți;
4.1.2. tranzacții pe internet, pe site-urile și în aplicațiile comercianților care afișează că acceptă la plată ca instrument de plată Apple Pay/Google Pay;
4.1.3. retrageri de numerar la ATM-urile compatibile și POS terminalele băncii, care permit utilizarea portofelului electronic, fiind necesară și introducerea PIN-ului cardului pe terminalul ATM-ului și la POS terminal a băncii de la care se efectuează retragerea.
4.2 Modalitățile de utilizare enumerate mai sus sunt valabile la acest moment, însă este posibil ca Apple/Google/Garmin/Xiaomi/Zepp să ofere și alte modalități de utilizare a Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay sau să le modifice pe cele existente, acestea urmând a fi comunicate Utilizatorului prin modalitățile puse la dispoziție de Apple/Google/Garmin / Xiaomi/Zepp.
4.3 Nu pot fi utilizate pentru plățile prin Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay, cardurile pentru care Utilizatorul a dezactivat opțiunea de tranzacții contactless a dispozitivului .
4.4 Dacă Utilizatorul a înregistrat mai multe carduri în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay, atunci primul card înregistrat pe dispozitiv va fi utilizat implicit pentru efectuarea plăților. Utilizatorul are posibilitatea să modifice oricând cardul selectat ca implicit pentru plată în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay / Xiaomi Pay/ Zepp Pay.
4.5 Modul de utilizare a Aplicației de tip portmoneu electronic pentru efectuarea plăților de către Client precum și elementele de securitate folosite în vederea autorizării plăților (deblocarea dispozitivului prin Touch ID, Face ID, etc.) sunt stabilite de către Apple/Google/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay. Mai multe detalii, precum și variantele actualizate ale acestora, pot fi consultate pe pagina de suport Apple/Google/Garmin/Xiaomi/Zepp.

5. Blocarea și stoparea Token-ului/Token-urilor asociate cardului. Încetarea utilizării cardului în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay.

5.1 În cazurile în care există motiv întemeiat, maib are dreptul de a bloca temporar sau de a șterge Token-ul Clientului.
5.2 Maib își rezervă dreptul de a bloca temporar/șterge token-ul/token-urile din portofel electronic în mod special în cazul în care Apple/Google/Garmin/ Xiaomi/Zepp modifică politica de securitate a portofel electronic și a dispozitivelor, astfel încât aceasta nu mai respectă prevederile legale naționale aplicabile la momentul modificării. Pe perioada blocării temporare, Token-ul nu va putea fi utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor prin Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay.
5.3 Token-ul blocat temporar de Bancă poate fi deblocat la încetarea cauzei care a determinat blocarea sa și va putea fi folosit în continuare pentru efectuarea plăților în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay.
5.4 Ștergerea unui Token din Aplicație are efect definitiv. Pentru a relua utilizarea Cardului în Aplicație va fi necesară reluarea etapelor de înregistrare descrise în secțiunea III din prezenții Termeni și Condiții.

5.5 Utilizatorul are posibilitatea de a solicita Băncii blocarea temporară sau ștergerea Token-ului prin apel la Serviciul Suport Clienți al Băncii - 1313. La încetarea cauzei care a determinat blocarea temporară, Utilizatorul poate solicita deblocarea Tokenului prin modalitatea mai sus descrisă. Independent de posibilitățile oferite de Bancă Utilizatorului pentru blocarea sau ștergerea Token-ului, Apple/Google/Garmin/Xiaomi/Zepp poate oferi Utilizatorului posibilitatea de blocare temporară sau ștergere a Token-ului în aplicațiile proprii. Pentru mai multe detalii a se consulta pagina de suport a furnizorului Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/Zepp Pay.

5.6 Banca are dreptul de a șterge Token-ului în următoarele situații:

5.6.1. Banca a fost înștiințată că dispozitivul care are Aplicația activă sau cardul a fost pierdut, furat, compromis. Ștergerea token-ului va fi aplicată după notificarea Utilizatorului de către Banca cu privire la evenimentul intervenit. Utilizatorul are posibilitatea de a solicita Băncii emiterea unui nou card pe care îl poate înregistra în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay prin parcurgerea etapelor indicate în secțiunea II din prezenții Termeni și Condiții;

5.6.2. există suspiciuni cu privire la utilizarea neautorizată/frauduloasă a dispozitivului pe care Aplicația de tip portmoneu electronic sau aplicația maibank este activă;

5.6.3. există suspiciune cu privire la înregistrarea cardului în dispozitive străine, care nu aparțin deținătorului de card;

5.6.4. nu sunt respectate de către Utilizator prevederile legale și/sau contractuale, inclusiv în cazul încălcării acestor Termeni și Condiții, sau nu sunt respectate regulile unei conduite adecvate care ulterior poate aduce Băncii prejudicii de orice natură;

5.6.5. atunci când Utilizatorul se deconectează de la serviciul iCloud sau resetează dispozitivul având Aplicația activă sau elimină metoda de blocare a dispozitivului ce are Token asociat (valabil pentru dispozitivele cu sistem de operare iOS);

5.6.6. există o prevedere legală care impune acest fapt sau o dispoziție a unei autorități competente în acest sens.

5.7 Ștergerea unui Token din Aplicație are efect definitiv. Pentru a relua utilizarea cardului în Aplicație Utilizatorul va efectua reluarea etapelor de înregistrare descrise în secțiunea II din prezenții Termeni și Condiții.

5.8 La expirarea termenului de valabilitate indicat pe partea din față a Cardului înregistrat în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/ Xiaomi Pay/ Zepp Pay , Token-ul aferent va putea fi utilizat doar în urma înregistrării în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay a Cardului reînnoit.

6. Obligațiile și răspunderea părților

6.1 Utilizatorul va înregistra cardul în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay doar pe dispozitive care îi aparțin în mod legal și pe care le utilizează personal. După înregistrarea cardului, Utilizatorul va lua toate măsurile de siguranță pentru a evita utilizarea neautorizată a Token-ului.

6.2 Utilizatorul are obligația de a anunța Banca atunci când cardul înregistrat și/sau dispozitivul pe care a fost înregistrat a fost pierdut/ furat sau folosit fără acordul său și de a bloca/de a solicita blocarea Token-ului asociat acestuia, conform opțiunilor prezentate în secțiunea IV din prezenții Termeni și Condiții. În caz contrar, Banca nu poartă răspundere pentru plățile efectuate cu Token-ul până la momentul notificării sale cu privire la apariția unuia dintre evenimentele enumerate mai sus.

6.3 Utilizatorul are obligația de a păstra în siguranță dispozitivul pe care are instalat portofel electronic, precum și datele sale de autentificare în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/Zepp Pay și/sau pentru contul său Apple ID/Google și/sau pentru dispozitivul său. Banca nu poartă răspundere pentru plățile efectuate cu Token de alte persoane fie cu acordul Utilizatorului, fie ca urmare a neîndeplinirii de către acesta a obligațiilor ce-i revin.

6.4 Utilizatorul are obligația de a păstra în mod separat cardul de dispozitivul pe care acesta este înregistrat în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay.

6.5 Utilizatorul are obligația de a monitoriza tranzacțiile efectuate cu Token și de a comunica imediat Băncii orice neconcordanță sau neregulă identificată în legătură cu acestea.

6.6 Utilizatorul are obligația de a șterge Token-ul asociat unui dispozitiv atunci când încetează să-l mai utilizeze, precum și atunci când intenționează să dezactiveze metodele de securizare ale dispozitivului, Banca nu răspunde pentru pierderile cauzate ca urmare a dezactivării lor de către Utilizator sau de modul în care Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay utilizează respectivele metode de securizare.

6.7 Înregistrarea și utilizarea Token-ului depind de Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay și/sau de rețeaua furnizorului de internet a Utilizatorului. Banca nu are control direct și nici indirect asupra operațiunilor acestor furnizori și nu va răspunde pentru nici o situație legată de serviciile furnizate de aceștia care ar putea împiedica înregistrarea Token-ului și/ sau întreruperea utilizării acestuia pentru efectuarea de tranzacții.

6.8 Banca nu poartă răspundere cu privire la securitatea dispozitivului mobil al Utilizatorului pe care este instalat Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay /Xiaomi Pay/ Zepp Pay și nici pentru modul de funcționare al acestuia. Banca fiind responsabilă față de Client doar pentru îndeplinirea obligațiilor sale legale în calitate de emitent al Cardului.
6.9 Banca nu este responsabilă pentru nici o pierdere, daună morală sau patrimonială cauzată de nerespectarea prezenților Termeni și Condiții, precum și pentru pierderea sau coruperea conținutului datelor Clientului, dacă pierderea sau coruperea respectivă nu este cauzată de Bancă sau nu se află sub controlul acesteia.
6.10 Banca nu răspunde față de Client și/sau față de terțe părți pentru niciun fel de daune directe sau indirecte inclusiv, dar fără a se limita la pierderi de profit, câștiguri nerealizate și/sau nefructificarea unor oportunități de afaceri sau orice alte pierderi similare suferite de Client ca urmare a nefuncționării sau funcționarii necorespunzătoare a Aplicației Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay.
6.11 Pentru limitarea unor potențiale prejudicii aduse prin utilizarea Token-ului de către terți, maib recomandă Clientului:
6.11.1. să nu înstrăineze/împrumute dispozitivul mobil;
6.11.2. să nu divulge metoda de deblocare a acestuia și/sau alte elemente de securitate ale dispozitivului sau cardului;
6.11.3. să nu înregistreze cardul pe dispozitive mobile străine/ necunoscute;
6.11.4. să păstreze datele cardului în strictă confidențialitate;
6.11.5. să nu divulge parolele OTP, CVV persoanelor terțe.
6.12 Maib nu poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil folosit de către Client. Astfel, maib nu este responsabilă pentru prejudiciile cauzate dispozitivului mobil, incluzând dar fără a se limita la orice breșă de securitate cauzate de viruși, erori, înșelăciuni, falsificare, omitere, întrerupere, defecțiune, întârziere în operațiuni sau transmisiuni, cădere a rețelei sau orice altă defecțiune tehnică produsă.
6.13 Banca nu poate fi considerată răspunzătoare pentru prejudicii rezultate din executarea unor plăti neautorizate generate de expunerea dispozitivului Clientului la viruși și/sau alte aplicații/programe, precum și de furtul acestuia.

7. Modificarea prezenților Termeni și Condiții

7.1 Banca își rezervă dreptul de a revizui acești Termeni și Condiții în orice moment, în conformitate cu prevederile Condițiilor generale bancare pentru persoane fizice în cadrul BC ”MAIB” S.A., disponibile pe pagina web a Băncii, fără notificarea prealabilă, ci doar plasarea anunțului pe site-ul oficial al Băncii.
7.2 De asemenea, vei putea să vizualizezi Termenii și Condiții revizuiți direct din aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin/Xiaomi/Zepp, descărcată pe dispozitivul tău. Dacă nu vei fi de acord cu Termenii și Condiții revizuiți, vei avea dreptul să elimini oricând cardurile maib din Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay.

8. Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal

8.1 Banca prelucrează, în calitate de operator, datele cu caracter personal ale Utilizatorilor care doresc să utilizeze Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay, astfel cum se menționează în cadrul prezenților Termeni și Condiții, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal.
8.2 Prezenta secțiune se completează în mod corespunzător cu prevederile Condițiilor generale bancare și ale Politicii cu privire la protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC ”MAIB” S.A., disponibile pe pagina web a Băncii.
8.3 Prelucrările de date cu caracter personal ale Utilizatorilor efectuate de Apple/Google/Garmin/Xiaomi/Zepp și/sau de alți terți în contextul utilizării Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay sunt supuse condițiilor politicilor de confidențialitate sau altor documente prin care aceste entități realizează informarea din perspectiva protecției datelor cu caracter personal. Banca nu are un control sau vreo responsabilitate cu privire la modul în care Apple/Google/Garmin și/sau alți terți prelucrează datele cu caracter personal ale Utilizatorilor care optează pentru înregistrarea Cardurilor în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay.
8.4 Pentru înregistrarea cardurilor în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay, maib va prelucra următoarele date: numărul de telefon, adresa IP, codul de indentificare, tipul dispozitivului utilizat, datele cardului eligibil.
8.5 Prelucrarea datelelor cu caracter personal, în condițiile utilizării cardurilor emise de maib în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay, se supune și condițiilor politicii de confidențialitate a furnizorilor acestor aplicații, care pot fi consultate pe paginile oficiale ale acestora.
8.6 Banca nu poată răspundere pentru modul în care Apple/Google/Garmin/Xiaomi/Zepp prelucrează datele cu caracter personal ale Deținatorilor de carduri înrolate în Apple Pay/Google Pay/Garmin

Pay/Xiaomi Pay/ Zepp Pay, Banca și furnizorul Apple/Google/Garmin/Xiaomi/Zepp având calitate de operatori independenți în administrarea și prelucrarea datelor pentru acest serviciu.

8.7 Utilizatorii în calitate persoane vizate (subiecți ai datelor), în temeiul legislației în vigoare, beneficiază de următoarele drepturi, aferente prelucrării datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție, dreptul la rectificare, dreptul la ştergere a datelor, dreptul la restricţionarea prelucrării, dreptul de opoziţie, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a se adresa în justiţie sau Centrului Naţional pentru Protecţia Datelor cu Caracter Personal, și alte drepturi consacrate de legislația Republicii Moldova, precum și de reglementările internaționale aplicabile, la care RM este parte. Drepturile persoanelor vizate sunt descrise în Politica cu privire la protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC „MAIB" S.A. şi în Informări privind prelucrarea datelor cu caracter personal, publicate pe pagina web a Băncii.

Pct. 8.7. modificat prin Hotărârea CCB din 05.06.2026, PV nr. 71.1. în vigoare din 23.08.2026.

8.8 Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal, persoana vizată poate adresa o sesizare (cerere/reclamație) scrisă, datată și semnată, la sediul Băncii din mun. Chişinău, MD-2012, str. 31 august 1989, nr. 127, sau prin e-mail: protectiadatelor@maib.md. Orice sesizare, adresată Băncii în scris va fi procesată în modul corespunzător, conform ordinii stabilite în Bancă.

Anexa nr. 2 modificată prin Hotărârea CCB din 05.06.2026, PV nr. 71.1. în vigoare din 23.08.2026.