CONDIŢII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR FINANCIARE PERSOANELOR JURIDICE ÎN CADRUL BC„MAIB"S.A.
publicat la data de 25.11.2026

Cuprins

Capitolul I. DISPOZIŢII GENERALE 4
Capitolul II. SERVICII FINANCIARE OFERITE CLIENŢILOR 18
A. CONT CURENT 18
A.1. PREVEDERI GENERALE 18
A.2. DESCHIDEREA CONTURILOR CURENTE 18
A.3. MODIFICAREA CONTURILOR CURENTE 19
A.4. ÎNCHIDEREA CONTURILOR CURENTE 19
B. OPERAŢIUNI DE PLATĂ ȘI ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT 20
B.1. PLĂŢI DISPUSE DE CLIENŢII BĂNCII 21
B.2. PLĂŢI ÎN FAVOAREA CLIENTULUI 24
B.3. PLĂŢI PROGRAMATE 25
B.4. ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT 25
B.5. CERINŢE FAŢĂ DE DOCUMENTELE PREZENTATE LA EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR 26
B.6. INFORMAŢII PRIVIND EXECUTAREA OPERAŢIUNILOR 27
B.7. SERVICIUL DE COLECTARE A NUMERARULUI 27
B.8. SERVICIUL EXTRASE (maib business) 30
C. DEPOZITE 30
D. PROIECT SALARIAL 31
D.1. PREVEDERI GENERALE 31
D.2. ORDINEA DE EMITERE/REEMITERE ȘI ELIBERARE A CARDURILOR DE PLATĂ 32
E. REPARTIZAREA SUMELOR 32
F. TICHETE DE MASĂ 33
G. BUSINESS CARD 33
G.1. UTILIZAREA CARDULUI BUSINESS 33
G.2. CONDIȚIILE CONTULUI DE CARD 36
G.3. ACHITAREA PRIN INTERMEDIUL CARDULUI 38
G.4. RETRAGEREA DE NUMERAR 39
G.5. PIERDEREA SAU FURTUL CARDULUI 39
G.6. SETARE/ MODIFICARE PIN-ULUI 40
G.7. SERVICIUL SMS-NOTIFICĂRI 41
G.8. LIMITAREA RĂSPUNDERII OPERATORULUI DE TELEFONIE MOBILĂ 42
G.9. PLĂȚI PRIN QR MIA LA CARD BUSINESS 42
G.10. SERVICIULUI LIVRARE CARD BUSINESS 43
G.11. CONDIȚII ATAȘARE CARD BUSINESS ÎN CADRUL APLICAȚIEI APPLE PAY/ GOOGLE PAY/

GARMIN PAY 43
H. ACORDAREA PRODUSELOR DE CREDIT 46
I. SERVICII BANCARE LA DISTANŢĂ 46
I.1. INTERNET BANKING 47
I.1.1 noul internet banking, soluția maib business web 47
I.2. MOBILE BANKING 49
I.2.1 noul internet banking, soluția maib business mobile 49
I.4. CHATBOT ASSISTANT PENTRU PERSOANE JURIDICE 49
J. ACCEPTAREA SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE/SMARTPOS 50
J.1. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR 51
J.2. CONDIȚII DE UTILIZARE POS REFUND 52
J.3. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI 52
J.4. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE 52
J.5. FUNCȚIONALITATEA DE SOLICITARE NUMERAR PRIN CUMPĂRĂTURĂ LA COMERCIANT "CASH LA POS" 53
J.6. FUNCȚIONALITATEA DE CONVERSIE DINAMICĂ VALUTARĂ „DCC" (DYNAMIC CURRENCY CONVERSION) 54
K. ACCEPTAREA CARDURILOR LA PLATĂ ÎN INTERNET 56
K.1. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR 56
K2. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI 57
K3. OPERAŢIUNILE CALIFICATE NEVALABILE 57
K4. GARANŢII DE OPERARE 58
K5. PROCESAREA REVERSAL-URILOR (RETURNĂRILOR DE PLĂŢI) 59
L. ACCEPTAREA ȘI EFECTUAREA PLĂȚILOR INSTANT MIA 59
L1. ACCEPTARE PLĂȚI INSTANT QR MIA 59
M. MODUL CREDITE 61
Capitolul III. PACHETE DE SERVICII 62
Capitolul IV. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR 62
Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI 79
Capitolul VI. CLAUZA DE MANDAT 81
Capitolul VII. DISPOZIŢII FINALE 81
ANEXA NR.1 83
Instrucţiune cu privire la funcționarea serviciului SmartPOS 79
1. Înrolarea comerciantului la serviciul Maib SmartPOS (prin aplicația mobilă 79
2. Gestionarea platformei (dashboard) de gestiune a tranzacțiilor, pentru Casierul principal 81
3. Procesul de acceptare a cardurilor bancare prin intermediul SmartPOS 85
3.1. Cum accesăm aplicația? 85
3.2. Cum să acceptăm tranzacțiile, fără introducerea codului PIN (de până la 1000 MDL)? 85
3.3. Cum să acceptăm tranzacțiile, cu introducerea codului PIN? 87
3.4. Cum să efectuăm anularea tranzacțiilor până la închiderea zilei operaționale? 89
3.5. Cum să vizualizăm lista tranzacțiilor efectuate pe parcursul zilei curente? 90
3.6. Cum închidem ziua operațională? 91
ANEXA 2 92

Instrucţiunea cu privire la acceptarea spre plată a Cardurilor prin intermediul reţelei internet 92



Capitolul I. DISPOZIŢII GENERALE

A. TERMENI UTILIZAŢI

1. Termenii utilizaţi în cadrul prezentelor Condiții generale de prestare a serviciilor financiare persoanelor juridice în cadrul BC„MAIB"S.A. şi în toate documentele în legătură cu acestea, vor fi înţeleşi după cum urmează:

1.1. **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 tranzacţionată în mod electronic, transferată sau utilizată în scopul efectuării de plăţi sau investiţii. Activele virtuale nu includ reprezentările digitale ale monedelor fiduciare (fiat), ale valorilor mobiliare şi ale altor active financiare stabilite de legislaţia naţională;

1.2. **Activitate „cross-border"** - activitatea unui Magazin electronic care nu este înregistrat sau reprezentat de către o persoană juridică pe teritoriul Republicii Moldova;

1.3. **Act de identitate** - Carte de identitate, carte de identitate provizorie, carte de rezidență, 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.

1.4. **Arbitraj** - operațiunea de escaladare a procedurii de Chargeback la nivelul ierarhic următor conform regulilor Sistemelor Internaționale de Plăți. Rezultatul Arbitrajului fiind unul incontestabil privind Operațiunea;

1.5. **Anexă -** fiecare din anexele la prezentele Condiţii Generale de prestare a serviciilor financiare persoanelor juridice în cadrul BC„MAIB"S.A, constituie parte integrantă din prezentele Condiții Generale;

1.6. **Autentificare** - procedură care permite prestatorului de servicii de plată să verifice identitatea utilizatorilor serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării instrumentului de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului;

1.7. **Autentificare electronică** – proces de verificare a identităţii Clientului şi a autenticităţii tranzacţiilor electronice transmise/primite prin intermediul IPAD, printr-o metodă care asigură un nivel adecvat de siguranţă privind identitatea utilizatorului şi autenticitatea tranzacţiilor (ex. semnătură electronică, identificator şi parolă, criptare, utilizarea parolelor de o unică folosință etc.);

1.8. **Autorizare** – procesul de verificare a Cardului şi de identificare a Deţinătorului desemnat, prin care Clientul sau Banca, înainte de efectuarea operaţiunii cu Cardul, cere şi primeşte de la banca care a emis Cardul un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunităţii efectuării operaţiunii;

1.9. **Banca** - Banca Comerciala „Moldova-Agroindbank" S.A., în continuare BC"MAIB"S.A. reprezentată de către sucursalele sale;

1.10. **Bancomat (ATM)** – terminal electromecanic, 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.

1.11. **Beneficiari -** salariații şi alte persoane pentru care Clientul a solicitat emiterea cardurilor și care primesc periodic plăți din partea Clientului;

1.12. **BIN -** numărul de identificare al Băncii în cadrul Sistemelor Internaţionale de Plăţi (MasterCard, Visa, American Express) și reprezintă primele șase cifre ale numărului de card (PAN), embosat pe Cardul de plată;

1.13. **Biroul istoriei de credit (BIC)** – persoană juridică de drept privat, înregistrată conform legislaţiei, care prestează, în conformitate cu legea, servicii de formare, prelucrare şi păstrare a istoriilor de credit, precum şi de prezentare a rapoartelor de credit, şi servicii aferente;

1.14. **Borderou însoțitor**- Formular tipizat oferit de Bancă, disponibil pe suport de hârtie, care se întocmește de Client pentru operațiunile de încasare numerar prin pachet sigilat sau geantă sigilată;

1.15. **Business card/Card** – instrument de plată care oferă acces la mijloacele băneşti ale Clientului aflate în Contul curent cu card atașat, utilizat ca mijloc de plată la procurarea mărfurilor, achitarea serviciilor, obţinerea numerarului, transfer de fonduri efectuate din numele Clientului de către anumiţi angajaţi ai acestuia – Deţinători desemnaţi;

1.16. **Business Digital card** - instrument de plată electronic (alternativă digitală a cardului pe suport fizic) așa cum este acesta definit in Condițiile generale, care poate fi utilizat în vederea efectuării operațiunilor disponibile și asigură clienților acces rapid și comod la mijloacele bănești. Acest card poate fi emis în baza solicitării Clientului doar în cadrul IPAD - Internet Banking maib business (unde se vor reflecta datele caracteristice cardului). Setul de caracteristicile cardului digital sunt similare celui pe suport fizic: nume și prenume deținător, număr card, cod CVV, data expirării.

1.17. **Cabinetul comerciantului** - platforma Băncii, pusă la dispoziţia Comerciantului şi care asigură acestuia accesul online la vizualizarea și gestionarea operațiunilor pentru serviciile/produsele/bunurile în Mediul Card Not Present. Adițional, sunt puse la dispoziție următoarele funcționalități: finalizarea operațiunilor, reversarea (Reversal) totală sau parțială, închiderea zilei operaționale și gestionarea operațiunilor programate;

1.18. **Card de plată/Card bancar** - un 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

1.19. **Cashback** - sumă de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la valoarea totală a Tranzacţiei şi care reprezintă valoarea reducerii amânate, returnată Deţinătorului de card pentru cumpărăturile efectuate cu Cardul de plată la Comerciant. Mărimea Cashback-lui acordat de Comerciant pentru Deținător diferă în funcție de tipul Cardului de plată utilizat pentru efectuarea tranzacţiei şi este indicată în Tarife;

1.20. **Caz de default** – situaţie sau circumstanţă, producerea căreia poate determina scadenţa creditului sau aplicarea de către Bancă a sancţiunilor faţă de Client;

1.21. **Cerere** – solicitare în formă scrisă efectuată de către o persoană juridică pe formularul pus la dispoziția acesteia de către Bancă, prin care persoana juridică solicită prestarea, modificarea sau încetarea prestării unor anumite servicii oferite de către Bancă;

1.22. **Cerere-Contract/ Cerere-contract de emitere, reemitere a cardurilor de plată/ Cerere-contract de deschidere a contului și de emitere a cardului de plată -** solicitare în formă scrisă, privind acordul de aderare și inițiere a relațiilor cu Banca, depusă de o persoană fizică la orice subunitate a Băncii prin care se solicită prestarea, modificarea sau încetarea prestării unor anumite servicii oferite de către Bancă;

1.23. **Certificat electronic** – atestare electronică emisă de Bancă care conține datele de validare ale Persoanei Autorizate să semneze și autorizeze documentele de decontare electronice în IPAD, utilizat ca metodă de autentificare și autorizare în IPAD;

1.24. **Chargeback (Mastercard, AMEX)/Dispute (Visa)** - operațiune de plată pentru care s-a inițiat o reclamație sau plângere primită de către Banca emitentă de la Deținătorul cardului cu privire la dezacordul referitor la suma debitată, cu motivul nerecepționării bunurilor/lucrărilor/serviciilor sau nerecepționării acestora la calitatea corespunzătoare, tranzacții frauduloase sau orice alt motiv, inclusiv plângerea emisă de banca emitentă către banca Comerciantului pentru rambursarea plății efectuate în cadrul unei operațiuni de plată;

1.25. **Client** – persoană juridică care este în procesul stabilirii unei relaţii de afaceri sau deja a stabilit o relaţie de afaceri cu Banca, a beneficiat sau beneficiază de serviciile Băncii ori desfăşoară cu aceasta alte operaţiuni cu caracter permanent sau ocazional;

1.26. **Cod IBAN** – şir de caractere care identifică în mod unic la nivel internaţional Contul curent al Clientului deschis la Bancă;

1.27. **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;

1.28. **Codul PIN/PIN -** număr personal de identificare a deţinătorului Business card, format din 4 cifre atribuite de Bancă Clientului sau setat de către Client în mod independent prin aplicația MAIBank (mobile-banking) 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/ Emitent/Operator;

1.29. **Colectarea numerarului prin genţi sigilate –** acţiune de primire de la reprezentantul împuternicit al Clientului a genţilor sigilate, în care este plasat numerarul pentru încasare în contul curent al Clientului;

1.29[1] **Comision de conversie valutară (Markup)** – Comisionul (adaosul comercial) aplicat peste cursul de schimb valutar de bază, configurat de bancă în cadrul serviciului DCC și achitat de deținătorul de card.

Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării

1.30. **Comerciant/Partener** – persoană fizică sau persoană juridică care desfăşoară activităţi în domeniul comerţului și care, conform obligaţiilor reciproce cu banca-acceptantă de carduri, acceptă Cardurile ca mijloc de plată la comercializarea bunurilor şi/sau prestarea serviciilor. Comerciant/partener la fel este considerat client al băncii;

1.31. **Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC”MAIB”S.A. -** document unic, care reglementează raporturile juridice între Bancă și persoanele fizice, clienți ai Băncii și care descrie, dar nu se limitează la: procesul de deschidere și administrare a conturilor (curente, de depozit), actele necesare de a fi prezentate, emiterea și regulile de utilizare a cardurilor de plată, aderarea la serviciul internet banking, modalitatea de calculare a dobânzilor și plată a comisioanelor aferente, condițiile de încetare a relației de afaceri, drepturile și obligațiile Băncii și ale persoanei fizice, etc.;

1.32. **Cont bancar** – orice cont curent şi/sau de depozit, deschis de Client la Bancă;

1.33. **Cont curent** – cont analitic, deschis pe numele Clientului, care serveşte la înregistrarea în ordine cronologică a operaţiunilor în numerar şi/sau fără numerar, efectuate în acest cont în conformitate cu legislaţia în vigoare;

1.34. **Cont curent cu card atașat (Cont de card)** – Cont bancar, deschis pe numele Clientului, în care sunt reflectate operaţiunile cu Cardurile efectuate de Deţinătorii desemnaţi ai Clientului şi alte operaţiuni aferente acestora;

1.35. **Cont de garanţie** - cont pe care Banca ține mijloacele băneşti, transferate Băncii, în vederea asigurării executării de către Client a obligațiilor asumate conform prezentelor Condiții Generale și Contractului, inclusiv până la acoperirea completă a Riscului de Chargeback/Dispute. Pentru mijloacele bănești plasate în acest cont, dobânda nu se calculează;

1.35[1] **Consimțământ Explicit (Explicit Consent)** – Acțiunea deținătorului de card de a selecta moneda de plată direct pe ecranul terminalului, servind drept dovadă în cazul unor eventuale dispute.

Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării

1.36. **Contravaloarea POS- terminalelor si/sau altor echipamente** - valoarea egală cu preţul de achiziţie a POS-terminalului şi/sau a altor echipamente identice sau similare procurate de Bancă la momentul constatării lipsei sau defecţiunii POS-terminalului, acordat în folosinţă Comerciantului;

1.37. **Credit/Overdraft** – suma de bani pusă la dispoziţia Clientului, care va putea fi utilizată prin una sau mai multe trageri şi care urmează a fi rambursată de Client până la termenul limită de rambursare a creditului;

1.38. **Cumpărătură cu Maib liber** - cumpărătură efectuată cu utilizarea Maib liber la Comerciant, suma căreia urmează a fi rambursată Băncii de către Deţinătorul de card conform Planului de rambursare, stabilit între Bancă şi Comerciant;

1.39. **Cumpărătură cu Tichetul de masă** - cumpărătură efectuată cu utilizarea Tichetelor de masă la Comerciant, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare, care prevede posibilitatea de achiziționare doar a produselor alimentare, cu utilizarea Tichetului de masă;

1.40. **Data procesării operaţiunii** – data reflectării operaţiunii cu Cardul Business/Cardul în Contul de card;

1.41. **Data tranzacţiei** – data la care părţile convin de a încheia tranzacţia şi fixează detaliile ei;

1.42. **Dată a valutei** – dată de referinţă folosită de un prestator de servicii de plată pentru a debita sau a credita fondurile dintr-un/într-un cont de plăţi în cazul în care la contul de plăţi nu se calculează dobîndă; dată de referinţă pentru calcularea dobînzii aferente fondurilor debitate dintr-un sau creditate într-un cont de plăţi; în cazul remiterilor de bani – dată la care fondurile sînt disponibile beneficiarului;

1.43. **Datele Cardului business/Cardului** – set de date utilizat pentru efectuarea tranzacţiilor fără prezenţa Cardului . Datele cardului sunt: numărul cardului (16-19 cifre), termenul de valabilitate şi/sau codul CVV2/ CVC2;

1.43 [1]**.DCC (Dynamic Currency Conversion) –** Funcționalitatea care permite deținătorilor de carduri internaționale să achite cumpărătura direct în moneda cardului lor, la un curs de schimb fixat în momentul tranzacției.

Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării

1.44. **Debitare directă -** serviciu de plată (instrument de plată) pentru debitarea contului de plăţi al plătitorului în cazul în care o operaţiune de plată este iniţiată de beneficiarul plăţii pe baza consimţământului acordat de către plătitor beneficiarului plăţii, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului;

Noțiune modificată prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din data publicării

1.45. **Depunător** – persoana fizică care depune numerar în contul Clientului sau persoana fizică-reprezentant al Clientului, împuternicită de acesta, care depune numerar în Contul bancar al acestuia sau al altei persoane juridice;

1.46. **Depozit de asigurare** - suma mijloacelor băneşti, stabilită prin acordul comun al părţilor şi indicată în Contract, care urmează să fie blocată de către Bancă, în vederea asigurării executării de către Client a obligaţiilor asumate conform Condițiilor generale și Contractului;

1.47. **Descoperire nepermisă de cont** (**Overdraft neautorizat)** – datorie supralimită în rezultatul efectuării operaţiunilor, valoarea totală a cărora depăşeşte soldul disponibil din Contul Clientului; din prima zi a înregistrării până la data rambursării integrale a acesteia.

1.48. **Deţinător de card** – persoana fizică pe numele căreia a fost emis și eliberat un Cardul de plată şi care utilizează Cardul pentru achitarea bunurilor/serviciilor, livrate/prestate de către Comerciant;

1.49. **Deţinător desemnat** – angajat al Clientului, împuternicit de acesta pentru primirea şi utilizarea unui Business card;

pct. 1.50. exclus prin hotărârea CCB din 17.03.2026, proces-verbal nr.32, în vigoare din data adoptării.

1.51. **Document de decontare electronic** – document electronic care reprezintă forma ordinului de plată, cererii de schimb valutar, notei de plată sau forma altui document, întocmit în conformitate cu cerinţele actelor normative în vigoare, din care rezultă debitarea sau creditarea contului Clientului;

1.52. **Document electronic** - informaţie în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată şi/sau transmisă prin intermediul computerului sau al altor dispozitive electronice, semnată cu semnătură electronică sau prin alt mijloc electronic convenit între Părți (inclusiv OTP) care sunt utilizate ca metodă de autentificare și asigură autenticitatea Tranzacțiilor Electronice și altor acte juridice încheiate cu Banca;
1.53. **Emitent** – Banca, care a emis Cardul de plată;
1.54. **Emiterea instrumentelor de plată** - serviciu de plată prin care un prestator de servicii de plată, în temeiul unui contract încheiat cu plătitorul, îi furnizează un instrument de plată prin care sunt iniţiate şi prelucrate operaţiunile de plată ale plătitorului;
1.54[1] **EOD (End of Day)** - Procesul de închidere a zilei bancare, momentul în care sistemele maib generează și transmit datele actualizate (cursuri, markup-uri) către sistemele de procesare.
Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării.
1.55. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** – Actul SUA privind îndeplinirea obligaţiilor fiscale cu privire la conturile străine, aplicabil Băncii conform Acordului inter-guvernamental de tip 2 de cooperare dintre Guvernul SUA şi Guvernul Republicii Moldova pentru facilitarea implementării prevederilor acestui Act şi Legii nr.241 din 29.12.2015;
1.56. **Fișa cu specimene de semnături și amprenta ștampilei/ Fișa persoanelor autorizate** – act juridic, prin care Clientul desemnează persoanele autorizate, care au dreptul să semneze documentele, prezentate în adresa Băncii, conform împuternicirilor atribuite, sau să semneze și autorizeze documentele de decontare electronice și să dețină Certificat electronic generat din IPAD;
1.57. **Fişă de prezentare -** formular de document utilizat la predarea-primirea Genţilor sigilate, prin care se atestă faptul predării Genţilor sigilate, cu indicarea orei predării, numărului de genţi sigilate, precum şi suma depusă, care este prezentat de către Reprezentantul Băncii şi completat de către Reprezentantul Clientului;
1.57.[1] **FX/DCC Engine** – Sistemul tehnic (motorul de conversie) care furnizează în timp real ratele de schimb valutar și calculează sumele convertite.
Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării.
1.58. **Geantă sigilată** - geantă pentru depunerea numerarului, confecționată din vâscoză, rezistentă la umezeală și alți factori externi. Partea superioară este realizată sub forma unui cadru metalic dreptunghiular cu “urechi” pe el, prin care trece firul sau cablul sigiliului;
1.59. **Indice SUA** – (conform FATCA) prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: cetățenia SUA sau rezidența permanenta SUA (Green Card), locul de naștere este SUA, deținerea în SUA a unui număr de telefon sau adrese, existența unui împuternicit domiciliat in SUA, efectuarea transferurilor de fonduri din SUA ș.a.;
1.60. **Informaţia de decontare** - documentele, care reprezintă baza pentru efectuarea decontărilor aferente operaţiunilor de acceptare a Cardurilor bancare, care servesc drept confirmare a efectuării acestor operațiuni şi întocmite pe suport de hârtie (chitanța POS-terminalului) şi/sau în formă electronică (jurnalul electronic al POS-terminalului);
1.61. **Instrucţiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS** - instrucțiunea de înrolare, gestionare și acceptare a cardurilor spre plata prin intermediul serviciului maib SmartPOS, cu utilizarea aplicației TapXphone, care descrie modalitatea de utilizare a aplicației TapXphone;
1.62. **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.
1.63. **Instrument de plată electronic cu acces la distanță / IPAD** - set de proceduri deținute de către Bancă (Internet & Mobile Banking – maib business), care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul: internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, care permite Clientului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune. IPAD sau Sistem automatizat de deservire la distanță (SADD), la fel desemnează IPAD, dacă asemenea noțiuni sunt utilizate, după caz, între Părți;
1.64. **Key Entered** - modalitate de introducere manuală a datelor Cardurilor bancare prin intermediul POS-terminalului cu scopul efectuării tranzacțiilor de plată pentru mărfurile sau serviciile comercializate. Tranzacțiile de acest tip se caracterizează cu un grad de risc sporit;
1.65. **Limită de autorizare** - suma maximă a operațiunii, în cazul depășirii căreia este recomandată Autorizarea;
1.65[1] **maib id -** soluția unificată de identificare și autentificare dezvoltată de MAIB, care permite utilizatorilor să acceseze în mod securizat mai multe sisteme și aplicații MAIB folosind același set de credențiale (login și parolă). Este un mecanism centralizat de autentificare care asigură: identificarea unică a utilizatorilor pe baza loghin-ului și a IDNP/IDNO; conectarea între sisteme fără a crea conturi separate pentru fiecare platformă; un nivel ridicat de securitate, incluzând posibilitatea utilizării autentificării cu cel puțin doi factori de autentificare (sms, e-mail, semnătură mobilă); o experiență simplificată pentru utilizatori, reducând barierele de acces și îmbunătățind eficiența

operațională.

Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr. 22.2 din 25.02.2026, în vigoare din data publicării.

1.66. **Maib liber** – Card bancar/Card instant emis de Bancă, la care este atașată limita la credit cu regim special de plată şi rambursare, acordată de către creditor, destinat exclusiv pentru achitarea la Comercianţii din Reţeaua Maib liber;

1.67. **Magazin electronic** - magazin virtual, elaborat şi dezvoltat în mod individual de către Comerciant, care afişează pe Site-bază bunuri/produse/servicii, efectuează livrarea bunurilor/produselor şi/sau prestarea serviciilor şi acceptă achitarea comenzilor prin intermediul Cardurilor bancare în Mediul Card Not Present;

1.68. **MasterCard ID Check (Mastercard SecureCode) / VISA Secure (Verified by Visa) /American Express SafeKey** - platforme tehnologice, bazate pe utilizarea protocolului de securitate EMV 3D Secure, ce asigură autentificarea Deţinătorului Mastercard / Visa / American Express prin parolă la efectuarea cumpărăturilor în Internet sau prin biometria (amprenta digitală (Finger ID) / recunoașterea facială (Face ID));

1.69. **Mediul Card Not Present** - mediul de efectuare a operaţiunilor cu utilizarea rechizitelor Cardului bancar, unde datele Cardului bancar se introduc manual (în formă fizică Cardul bancar nu este prezent) şi anume: internet, mail-order, telephone-order, key-entered şi alte operaţiuni unde Cardul bancar nu necesită a fi prezentat în formă fizică;

1.70. **Mijloc electronic** - computer şi/sau alte echipamente tehnice şi reţele de telecomunicaţii, destinate pentru prelucrarea, stocarea şi schimbul de informaţii în formă electronică între Bancă și Client, utilizate pentru autentificarea electronică precum și pentru încheierea actelor juridice în relația Clientului cu Banca;

1.70.[1] **Moneda de Origine (Billing Currency)** – Valuta în care este emis cardul clientului și în care acesta alege să finalizeze plata prin DCC.

Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării.

1.71. **Operator** - persoană juridică care deţine licenţă pentru activitatea de operare cu tichetele de masă, inclusiv de emitere şi de rambursare a valorii acestora;

1.72. **Operaţiune/Tranzacţie** - achitarea prin intermediul Cardului bancar a bunurilor/produselor/serviciilor comercializate/prestate de Comerciant sau Magazinul electronic, incluzând toate procedurile şi procesele tehnologice, economice şi juridice asociate;

1.73. **Operaţiune frauduloasă** - Operaţiune cu Card de plată, nesancţionată şi neconfirmată de către Deţinătorul de card;

1.74. **Operaţiune de schimb valutar /tranzacţie de schimb valutar** – schimbul unei sume într-o valută contra sumei în altă valută la un curs de schimb şi la o dată a valutei stabilite la momentul încheierii tranzacţiei;

1.75. **Operaţiune cu Business card / Business Digital Card** – orice plată a unor bunuri sau servicii, retragere de numerar sau transfer de fonduri, realizate prin utilizarea Cardului şi/sau a datelor de identificare a Cardului la comercianţi, ghişeele sau Bancomatele Băncii şi ale altor bănci. Operaţiunile sunt efectuate din numele Clientului de către Deţinătorii desemnaţi de acesta;

1.76. **Ora-limită** – ora până la care orice document de plată (ordin de plată/cerere de schimb valutar/document aferent repartizării sumelor, etc.) recepţionat se consideră primit în ziua lucrătoare curentă. Ora-limită se stabileşte de Bancă şi se afişează pe pagina web a Băncii (www.maib.md);

1.77. **Ordin de plată** – dispoziţie a plătitorului sau a beneficiarului plăţii adresată Băncii pentru executarea unei operaţiuni de plată;

1.78. **Ordin de plată electronic** – ordin de plată în format electronic, transmis de plătitor sau beneficiarul plății prin IPAD al Băncii;

1.79. **OTP** (parolă de unică folosință) –cod alfanumeric, generat de Sistemul Băncii în mod aleatoriu, transmis utilizatorului Sistemului (Clientului/ Deținătorului desemnat) prin intermediul unui mesaj la e-mail sau a unui mesaj SMS la numărul de telefon înregistrat în baza de date a Băncii, sau transmis direct în aplicația maibbank, care este utilizat în calitate de cod de autentificare/ confirmare la efectuarea unor operațiuni de plată sau Tranzacţii electronice sau pentru încheierea unor acte juridice, în măsura în care este aplicabil;

1.80. **Pachet sigilat** - pachet de unică folosință destinat pentru depunerea în numerar în monedă naţională, prezentat de către Client la ghişeele subunităţii Băncii.

1.81. **Pay by Link** - Pay by Link - serviciu acordat Comercianţilor ce doresc să recepţioneze plăţi prin intermediul Cardurilor bancare emise sub siglele Sistemelor Internaţionale de Plăţi în mediul internet Card Not Present, dar care nu au site, sau nu este pregătit pentru acceptarea plăţilor conform reglementărilor/cerinţelor/recomandărilor Sistemelor Internaţionale de Plăţi. În acest sens, Banca a creat un portal destinat pentru crearea invoice-urilor şi achitarea de către clienţi a bunurilor/produselor/serviciilor Comerciantului prin intermediul link-urilor generate de Comerciant pe acest portal şi transmis Deţinătorului de card/Deţinătorului desemnat spre plată. Panoul de administrare este accesibil pentru Comerciant doar cu autorizare (utilizator/parolă);

1.82. **Persoană autorizată** – persoana fizică autorizată prin lege, prin documentul de constituire al Clientului sau printr-un act juridic (procură, mandat, etc.) cu dreptul de a reprezenta interesele Clientului la Bancă pentru deschiderea/gestionarea/modificarea/închiderea contului sau pentru contractarea serviciilor oferite de Bancă;
1.83. **Persoană juridică** - orice entitate juridică (organizație) constituită în conformitate cu legislația: societăți comerciale, societăți necomerciale, persoane juridice de drept public și de drept privat, persoane fizice care practică activități de întreprinzător sau activități independente, și persoane fizice care practică activitate profesională independentă: avocații, notarii, executorii judecătorești, etc.
1.84. **Persoană sancționată** – oricare persoană juridică subiect al Sancțiunilor adoptate de către Uniunea Europeană (UE) şi/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) şi/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezorerie al SUA (OFAC) şi/sau Oficiul de Implementare a Sancţiunilor Financiare al Marii Britanii (OFSI, HM Treasury) şi/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova;
1.85. **Plan de rambursare/** Graficul Plăţilor - graficul de rambursare a sumei Tranzacţiei. Planul de rambursare este format din Rate lunare, numărul cărora poate varia de la 1 până la 12, în dependenţă de condițiile negociate între Comerciant și creditor. Numărul de rate lunare, aplicabile Tranzacţiei, poate fi vizualizat de către debitor prin intermediul SAAD, paginii WEB www.maib.md sau la Comerciant;
1.86. **Plată programată** (transferul de credit programat) – transferul de credit care poate fi executat de către Bancă la date programate şi sume fixe, în numele titularului de cont, conform prevederilor contractuale, prestabilite de Client;
1.86.[1] Plătă MIA Instant – serviciu de plată care permite efectuarea transferurilor de fonduri în lei moldovenești între conturile de plăți deschise la prestatorii de servicii de plată participanți la Sistemul de Plăți Instant;
Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.102.2 din 07.08.2026, în vigoare din data publicării
1.86.[2] Plată MIA prin cod QR - modalitate de inițiere a unei Plăți Instant prin serviciul MIA, prin scanarea unui cod QR care conține informațiile necesare efectuării transferului. După scanarea codului QR prin aplicația mobilă a Băncii, datele Beneficiarului și, după caz, suma și destinația plății sunt completate automat, iar Plata Instant este executată după autorizarea acesteia de către Plătitor.
Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.102.2 din 07.08.2026, în vigoare din data publicării
1.86.[3] Plată MIA prin Link – modalitate de inițiere a unei Plăți Instant prin serviciul MIA, prin accesarea unui link de plată generat de Beneficiar. La accesarea linkului, Plătitorul este redirecționat către pagina MIA, unde selectează aplicația prestatorului său de servicii de plată, fiind ulterior redirecționat în aplicația respectivă. Datele necesare efectuării Plății Instant sunt precompletate, iar tranzacția este executată după autorizarea acesteia de către Plătitor.
Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.102.2 din 07.08.2026, în vigoare din data publicării
1.87. **POS Android -** POS-terminale de tip Android reprezintă un terminal cu ecran tactil pentru carduri, portabil, încorporat cu tehnologia fără fir, pentru smartphone-uri și tablete, care rulează cu sistem de operare Android. Tehnologia utilizată are încorporată modul fiscal (trimitere/recepţionare facturi sau alte operaţiuni fiscale, în dependenţă de cum acesta este setat), poate urmări și controla operațiunile comerciale, poate monitoriza vânzările indiferent de locație sau de întreruperea conexiunii la internet. Pos Android poate fi de model „Feitian”, model „SmartOne”, etc.;
1.88. **POS-terminal/POS -** Point of Service terminal – Punct de servicii–dispozitiv electronic specializat, inclusiv smartphone-ul pe care este instalată aplicația TapXphone, care permite, în urma interacțiunii cu Cardul, efectuarea procedurilor de Autorizare şi, după caz, de eliberare a chitanțelor pentru operaţiunile de plată cu utilizarea Cardurilor de plată. POS-Terminalul poate fi de tip fizic (dispozitivul se instalează la comerciant), de tip Android (POS Android) și de tip software (aplicațiaTapXphone). POS-Terminale fizice pot fi de următoarele tipuri: staționare, portative/mobile, integrate, încorporate, etc.;
1.89. **Program de loialitate Cashback/Proiect -** relaţia de parteneriat, stabilită între Partener şi Bancă, ce are menirea de a crea şi a asigura funcționarea unui sistem de loialitate, care presupune reduceri sau returnarea banilor sub formă de Cashback pentru efectuarea Tranzacţiilor cu Cardul de plată în rețeaua Partenerului;
1.90. **QR Code-** proces de efectuare a plăților financiare utilizând coduri QR (Quick Response). Un cod QR este o matrice bidimensională de informații, care poate fi scanată cu ajutorul unei camere de pe un dispozitiv mobil pentru a accesa informații sau pentru a inița diverse acțiuni. În contextul plăților prin cod QR, comercianții sau furnizorii de servicii generează un cod QR specific care conține informații despre Tranzacție, cum ar fi suma de plată și detaliile Comerciantului. Utilizatorii care doresc să facă o plată trebuie doar să scaneze acest cod QR folosind aplicația mobilă a băncii sau a unui serviciu de plată și să confirme suma de plată. Informațiile necesare pentru Tranzacție sunt preluate automat din codul QR, facilitând astfel procesul de plată;
1.91. **Reprezentantul Băncii** – salariatul Băncii, responsabil de colectarea numerarului, plasat în genţi sigilate, de la sediul Clientului;
1.92. **Reprezentantul Clientului** – angajatul Clientului (casier) care este nemijlocit implicat în activitatea cu numerarul şi poartă responsabilitate conform obligaţiilor de serviciu;

1.93. **Relaţie de afaceri** – relaţie profesională sau comercială legată de activităţile prestate de către Bancă, despre care, la momentul stabilirii contractului, se consideră a fi de o anumită durată;
1.94. **Remunerație** - retribuţie bănească care include salariul de bază (salariul tarifar, salariul funcţiei), precum şi toate adaosurile, sporurile, premiile şi alte plăţi de stimulare şi compensare acordate salariatului de către angajator în temeiul contractului individual de muncă pentru munca prestată;
1.95. **Reversal/Refund** - Operațiune de returnare a mijloacelor bănești de către Comerciant sau de către Bancă (cu acordul și coordonarea Comerciantului), către Deținătorul cardului care a efectuat plata pentru servicii;
1.96. **Risc** - Prejudiciile (pierderile), care ar putea fi suportate în legătură cu îndeplinirea necorespunzătoare de către părţi a clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
1.97. **Risc de Chargeback/Dispute** - risc de efectuare de către plătitori prin intermediul Băncii emitente a operațiunilor de returnare a plăților, inclusiv prin sistemele de plăți Visa Inc, MasterCard WW, American Express, în termen de 540 zile din data plăților și/sau 120 zile din data la care urma să fie prestat serviciul și/sau livrat bunul, inclusiv riscul de neîndeplinire sau îndeplinire necorespunzătoare a obligațiilor Comerciantului față de clienții săi;
1.98. **Sancţiuni** – 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) şi/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) şi/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezorerie al SUA (OFAC) şi/sau Oficiul de Implementare a Sancţiunilor Financiare al Marii Britanie (OFSI, HM Treasury) şi/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova;
1.99. **Sediul Clientului** – adresa Clientului, indicată în solicitarea acestuia, de la care se va efectua colectarea numerarului;
1.100. **Semnătură electronică** – date în formă electronică, care sunt ataşate la alte date sau sunt logic asociate cu alte date în formă electronică şi care sunt utilizate ca metodă de autentificare;
1.101. **Semnătură electronică calificată** – semnătură electronică avansată care este creată prin intermediul unui dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificate și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnături electronice;
1.101.[1] **SEPA** - Single Euro Payments Area / Zona Unică de Plăți în EURO este un sistem european, care permite efectuarea plăților în euro între țările membre în aceleași condiții ca plățile naționale, eliminând barierele dintre tranzacțiile interne și cele transfrontaliere.
1.102. **Serviciu maib Acquiring** - serviciul pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă, prin care Banca facilitează și procesează Tranzacțiile cu cardurile, include acceptarea, autorizarea și procesarea plăților efectuate de clienții Comerciantului prin intermediul POS Android. În cadrul acestui serviciu, Banca se asigură că fondurile sunt disponibile în contul clientului care face plata, transferă fondurile către contul Comerciantului și înregistrează și raportează toate Tranzacțiile;
1.103. **Serviciul maib SmartPOS** - serviciul pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă, care poate fi accesat prin instalarea aplicației Tapxphone pe smartphone-ul Comerciantului. Modalitatea de instalare şi utilizare este prevăzută în prezentele Condiții Generale (Instrucţiunea cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS);
1.104. **Serviciul Încasare şi Transportare Valori -** subdiviziune a Băncii, care va asigura colectarea numerarului prin genţi sigilate de la sediul Clientului, cu însoţirea şi transportarea la sediul Băncii, unde numerarul procesat din genţi sigilate va fi înregistrat în contul curent al Clientului;
1.104.[1] **SFTP (SSH File Transfer Protocol)** - Protocol de transfer securizat de fișiere utilizat pentru schimbul automatizat de date (fișierul .csv cu markup-uri) între maib și procesatorul MMC.
Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării.
1.105. **Site-bază** - Pagină web a Magazinului electronic, identificată printr-un URL individual şi un identificator unic atribuit de Bancă, care afişează spre comercializare/prestare pe Site-bază bunuri/produse/servicii, unde procesul de studiere/selectare a bunurilor/produselor/serviciilor, precum şi formarea/achitarea comenzilor are loc direct pe site-ul de bază fără referinţe/adresări la site-uri intermediare;
1.106. **Site satelit -** Pagină web, identificată printr-un URL diferit de cel al Site-ului de bază, la care se face trimitere/adresare în formă deschisă sau ascunsă în procesul de plată a bunurilor/produselor/serviciilor afişate spre realizare pe site/site-urile de bază, care sunt echivalente sau analogice bunurilor/produselor/serviciilor Site-lui de bază şi care oferă posibilitatea de selectare/formare/modificare a coşului de bunuri/produse/servicii, iar perfectarea plăţii are loc nemijlocit pe Site-ul de bază;
1.107. **Smart pricing -** principiul de aplicare a comisionului de acceptare pentru luna curentă, în dependență de volumele de operațiunii efectuate cu Cardurile de plată în luna precedentă. Poate fi aplicată per POS / per Comerciant;
1.108. **Suma minimă -** sumă de bani, prevăzută în prezentele Condiții Generale, care reprezintă pragul minim pentru ca Tranzacţia să fie eligibilă pentru oferirea de către Comerciant a Cashback- ului;
1.109. **Soldul datoriei** – suma creditului utilizată de Client;

1.110. **Tarife** – reprezintă Tarifele și comisioanele aplicate Bancă la serviciile necreditare prestate persoanelor juridice și/sau Tarife şi comisioane generale pentru persoane juridice aferente operaţiunilor de deservire a cardurilor bancare ale Băncii.
1.111. **TapXphone** - Software-ul (aplicația), pus la dispoziţia Comerciantului de către Bancă, care se instalează pe smartphone-ul Comerciantului şi îi oferă acestuia din urmă funcționalul de acceptare a Cardurilor de plată prin intermediul smartphone-ului. Modalitatea de instalare şi utilizare este prevăzută în prezentele Condiții Generale (Instrucţiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS);
1.112. **Terminal „Self - service" (în continuare Terminal) -** 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;
1.113. **Tichet de masă-** instrument de plată electronic, emis de o bancă, în formă de card de plată, acordat de către Client salariaţilor săi, pentru a fi folosit ca instrument de plată în scopul procurării de produse alimentare în unităţile comerciale/de alimentaţie publică care au încheiat cu emitentul raporturi contractuale privind acceptarea la plată a tichetelor de masă;
1.114. **Titular de cont** – persoană juridică sau persoană fizică rezidentă sau nerezidentă (în cazul PS), pe numele căreia a fost deschis Contul bancar;
1.114.[1] **TMS (Terminal Management System)** – Sistemul de administrare a terminalelor unde se configurează parametrii DCC (ex: suma minimă "X" pentru afișarea ofertei).
Noțiune adăugată prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării.
1.115. **Transfer de credit (Transfer)** – o serie de operaţiuni care încep prin iniţierea de către emitent a unui ordin de plată şi transmiterea acestuia Băncii în scopul punerii la dispoziţia beneficiarului a unei anumite sume de bani;
1.116. **Tranzacţie electronică** – operaţiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) prin intermediul IPAD şi protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticităţii, integrităţii şi non-repudierii (imposibilităţii negării) acesteia;
1.117. **Zi operaţională bancară** – zi operaţională, pe parcursul căreia Banca recepţionează şi execută documentele de plată;
1.118. **Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute** - valoare egală cu diferența dintre valoarea serviciilor sau bunurilor (obligațiilor Comerciantului) încă neexecutate sau executate necorespunzător și valoarea mijloacelor bănești din Contul de garanție.

B. SFERA DE APLICARE

1. Prezentele Condiţii generale de prestare a serviciilor financiare persoanelor juridice în cadrul BC „MAIB" S.A. (în continuare „Condiţii Generale") sunt elaborate în conformitate cu legislaţia în vigoare.
2. Prezentele Condiţii Generale împreună cu Cererea(ile) de accesare a serviciilor financiare (în continuare "Cerere"), Fişa cu specimene de semnături şi, după caz, amprenta ştampilei (în continuare „Fişa") şi alte anexe, la necesitate, sunt părți integrante ale Contractului universal privind deservirea bancară a persoanei juridice (în continuare "Contract"), constituie un acord unic și reprezintă voinţa Clientului și a Băncii.
pct. 2 modificat prin hotărârea CCB din 17.03.2026, proces-verbal nr.32, în vigoare din data adoptării.
3. Prezentele Condiţii Generale sunt destinate reglementării raporturilor juridice, tehnologice şi financiare existente între Bancă şi Client şi determină condiţiile de prestare de către Bancă a serviciilor financiare, menţionate în prezentele Condiţii Generale (în continuare „Servicii").
4. Serviciile financiare adiţionale, ce nu se regăsesc în prezentele Condiţii Generale vor fi contractate în baza contractelor speciale, specifice serviciului adiţional.
5. Condiţiile Generale, Tarifele Băncii, informațiile privind Serviciile oferite sunt puse la dispoziția Clienților sau potențialilor Clienți pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
6. Condiţiile Generale se aplică din momentul semnării Contractului şi sunt valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului.
7. În partea nereglementată de prezentele Condiţii Generale, Banca va aplica şi respecta prevederile legislaţiei în vigoare.

C. CERINŢE DE CUNOAŞTERE A CLIENTULUI

1. Banca va iniţia faţă-în-faţă (cu prezenţa Clientului la Bancă) şi va menţine relaţii de afaceri cu Clientul în deplină concordanţă cu legislaţia în vigoare şi cu cele mai înalte standarde în domeniu, aferente aplicării măsurilor de precauţie, identificării beneficiarului efectiv, monitorizării tranzacţiilor, relaţiilor de corespondenţă bancară, abordării

bazate pe risc în procesul de gestiune a riscurilor de spălare a banilor şi respectării măsurilor restrictive şi a sancţiunilor internaţionale.

pct. 1 modificat prin hotărârea CCB din 17.03.2026, proces-verbal nr.32, în vigoare din data adoptării.

2. Clientul acceptă înainte de stabilirea relaţiei de afaceri sau de efectuare a unor tranzacţii, ca Banca să verifice identitatea Clientului, fondatorilor/asociaților/acționarilor, beneficiarilor efectivi, care presupune identificarea şi verificarea identităţii acestora (inclusiv a persoanelor autorizate şi a beneficiarilor efectivi ai acestora), a autenticității, integrității, și veridicității datelor/informațiilor/ documentelor furnizate, precum și a datelor care sunt generate pe baza acestora ori sunt consultate din alte surse oficiale (în condițiile legii), inclusiv prin accesarea Registrelor de stat la care Banca are acces.
3. Clientul acceptă să fie identificat în baza actelor de constituire/înregistrare, emise de o autoritate oficială competentă, din care să reiasă cel puţin denumirea persoanei juridice, codul fiscal sau a documentului, recunoscut ca certificat de atribuire a codului fiscal/decizie de înregistrare din ţara de origine, numele/denumirea fondatorului/asociatului şi numele administratorului. Documentele, care atestă înregistrarea de stat a persoanei juridice, trebuie să deţină o vechime nu mai mare de 6 (șase) luni la data prezentării acestora la Bancă. Banca își rezervă dreptul de a verifica autenticitatea, integritatea și veridicitatea datelor și informațiilor prin intermediul altor surse sigure și independente, în condițiile legii, așa cum este indicat în pct. 2 din prezenta secțiune, iar Clientul se consideră a fi informat corespunzător cu referire la astfel de verificări.
4. Clientul acceptă stabilirea şi verificarea identităţii beneficiarului efectiv prin prezentarea de către Persoana autorizată a copiei actului de identitate al beneficiarului efectiv şi copiilor altor documente, care atestă calitatea de beneficiar efectiv şi identitatea acestuia.
5. Banca va aplica măsurile de precauţie în cazul în care există suspiciuni că operaţiunea efectuată prin conturile Clientului are drept scop spălarea banilor sau finanţarea terorismului, indiferent de valoarea operaţiunii, dacă există îndoieli privind veridicitatea sau pertinenţa informaţiilor de identificare deja deţinute despre Client şi la efectuarea tranzacţiilor ocazionale semnificative, indiferent de faptul dacă tranzacţia se efectuează printr-o singură operaţiune sau prin mai multe operaţiuni care au o legătură între ele.
6. La prestarea serviciilor, în cazul în care consimţământul Clientului pentru executarea tranzacţiei este exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicaţie electronică, digitale sau informatice, Banca va identifica Clientul prin intermediul semnăturii electronice, a codului PIN al deţinătorului desemnat și/sau altor mijloace electronice agreate de Părți.
7. Clientul a luat cunoştinţă de faptul, că Banca este în drept să solicite documente confirmative şi informaţii necesare justificării sursei şi provenienţei fondurilor operate de Client, sau orice informații necesare Băncii pentru aplicarea măsurilor de precauție, oricând pe parcursul derulării relaţiei de afaceri. Dacă există îndoieli cu privire la sursa şi provenienţa fondurilor, Banca este în drept de a considera tranzacţiile ca fiind suspecte şi de a le raporta corespunzător autorităţilor publice competente. În astfel de cazuri, Banca are dreptul de a nu efectua nicio activitate sau tranzacţie, fiind în drept de a iniţia încetarea relaţiei de afaceri.
8. Clientul este obligat să prezinte, la cererea Băncii, toată informaţia, documentele şi copiile de pe acestea, necesare implementării măsurilor de precauţie, iar în cazul survenirii circumstanţelor noi, inclusiv legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate, în decurs de cel mult 5 (cinci) zile din momentul producerii modificării. Corectitudinea şi veridicitatea documentelor prezentate sunt certificate de către Client în mod obligatoriu.
9. Clientul se obligă să confirme sau să actualizeze ori de câte ori este necesar, după cum este solicitat de Bancă, după caz: o dată la 1 (un) an, o dată la 2 (doi) ani sau o dată la 3 (trei) ani, datele sale de identificare, valabilitatea actelor de identitate şi a informaţiilor necesare, prin prezentarea acestora la oricare din subunităţile Băncii sau alte modalităţi puse la dispoziţia 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.
10. Banca poate păstra fotocopii ale tuturor documentelor furnizate de Client în scopul respectării cerințelor legale din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și având un interes legitim de asigurare cu mijloace de probă.
11. Clientului îi este adus la cunoștință faptul că tranzacțiile efectuate prin conturi intră sub incidența prevederilor cadrului legal și regulamentar 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.
12. Banca nu va stabili relaţii de afaceri şi nu va efectua tranzacţii cu Clientul, dacă nu este posibilă aplicarea măsurilor standard de precauţie, prevăzute de legislaţie**.** În cazul în care Clientul a cauzat prejudicii Băncii, s-a dovedit a fi implicat în fraude, operaţiuni de spălare a banilor sau finanţare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice, Banca este în drept să iniţieze încetarea relaţiei de afaceri cu Clientul.
13. Banca nu va admite deschiderea de conturi anonime, sau de conturi sub nume fictive, emiterea sau

acceptarea plăților efectuate prin utilizarea de carduri preplătite anonime.
14. 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.
15. Banca nu va deschide și nu va ține conturi pentru /la prestatorii de servicii privind activele virtuale din alte state.
16. Banca nu va efectua tranzacții ocazionale în/din adresa prestatorilor de servicii privind activele virtuale din alte state.

D. FIŞA. DESEMNAREA PERSOANELOR AUTORIZATE DE CĂTRE CLIENT

1. Persoana autorizată reprezintă Clientul în relațiile de afaceri cu Banca.
2. Persoana autorizată este împuternicită prin:
2.1. legislația în vigoare, actele de constituire ale Clientului;
2.2. actul juridic (procură, mandat, hotărârea organului suprem/de supraveghere al Clientului, etc.), eliberat de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire în numele Clientului, sau de către organul suprem/organul de supraveghere al Clientului, în cazurile prevăzute de legislație.
3. Persoana autorizată reprezintă Clientul la stabilirea raporturilor juridice, inclusiv contractarea serviciilor, dacă legislația sau actele de constituire ale Clientului nu prevăd altfel sau în limita împuternicirilor acordate de către Client și/sau în limita acceptată de Bancă conform actelor interne.
4. În cazul în care Clientul este reprezentat de mai multe Persoane autorizate, fiecare dintre ele poate acționa în mod individual în numele Clientului. Excepție o constituie cazurile, în care în actele de constituire ale Clientului sunt prevăzute în mod expres clauze ce obligă prezentarea acordului suplimentar al unei sau tuturor Persoanelor autorizate.
5. Datele de identificare ale Persoanelor autorizate, ce reprezintă Clientul în relația cu Banca, specimenele de semnături și limitele împuternicirilor acestora, dreptul de a semna și autoriza documentele de decontare electronice și de a deține Certificat electronic generat din IPAD sunt prezentate la inițierea relației de afaceri sau la contractarea serviciilor prin Cereri/contracte specifice, semnate de Client.
6. Fişa constituie un act juridic, prin care Clientul desemnează Persoanele autorizate, care au dreptul să semneze documentele, prezentate în adresa Băncii, conform împuternicirilor atribuite sau să semneze și autorizeze documentele de decontare electronice și să dețină Certificat electronic generat din IPAD. La indicarea în Fişă a Persoanelor autorizate, Clientul va prezenta, în mod obligatoriu, actele care atestă împuternicirile acordate persoanelor în cauză (ordinul, procura, etc.). Fișa este valabilă până la înlocuirea/ revocarea acesteia în scris sau prin mijloace electronice puse la dispoziție de către Bancă.
7. Fișa va conține specimenul semnăturilor Persoanelor autorizate de a semna documentele în relația cu Banca, și după caz, amprenta ștampilei în cazul în care Clientul deține ștampilă și dorește să o utilizeze în relația cu Banca. Orice document bancar va fi acceptat cu aplicarea semnăturilor Persoanelor desemnate în Fișă și a amprentei ștampilei, dacă Fișa conține amprenta ștampilei.
8. În cazul în care Clientul dorește să renunțe la utilizarea ștampilei în relația cu Banca, atunci va fi perfectată o Fișă nouă, cu excluderea amprentei ștampilei. După perfectarea Fișei, Banca va accepta semnarea documentelor în relația cu Banca, doar cu aplicarea semnăturilor persoanelor Autorizate.
9. La inițierea relației de afaceri completarea/semnarea Contractului, Fișei și a Cererii/cererilor este efectuată de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire. Excepție o constituie cazurile în care semnarea/completarea acestora de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire, nu este posibilă din motive sau circumstanțe obiective. În acest caz, se va admite reprezentarea Clientului de către Persoana autorizată prin act juridic (procură) în condițiile prezentării la Bancă a documentelor suplimentare, ce atestă circumstanțele invocate. Condiții similare se aplică și pe parcursul desfășurării relației de afaceri, inclusiv în cazurile în care este necesară modificarea sau emiterea unei Fișe noi/suplimentare.
10. În cazurile, descrise în pct. 9 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, actele din care rezultă împuternicirile acordate Persoanei autorizate vor întruni următoarele cerințe (dar fără a se limita la acestea):
10.1. actul este autentificat notarial;
10.2. actul este prezentat în original sau în copie autentificată notarial;
10.3. actul este emis de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire în numele Clientului, sau, în cazurile prevăzute de legislație, eliberat de către organul suprem sau organul de supraveghere al Clientului;
10.4. actul întocmit într-o limbă străină, la cererea Băncii, trebuie să fie prezentat împreună cu traducerea legalizată a acestuia în limba română;
10.5. actul întocmit în alt stat trebuie prezentat în forma stabilită pentru recunoașterea în Republica Moldova a actelor oficiale emise în statul respectiv.

11. Clientul poartă răspundere față de Bancă pentru orice pierdere înregistrată, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii despre încetarea împuternicirii, careva limitări sau restricții aferente Persoanelor autorizate. Clientul este obligat să notifice Banca despre orice modificare privind Persoanele autorizate.
12. Banca este în drept să suspende executarea oricăror indicații ale Persoanei autorizate, în cazul în care apare o situație care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea identității sau împuternicirilor Persoanei autorizate.

E. PRELUCRAREA ŞI PROTECŢIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1. În relația cu Clientul, Banca prelucrează datele cu caracter personal ale următoarelor categorii de persoane fizice vizate: Persoane autorizate, beneficiari efectivi, persoane afiliate, Deținători desemnați (Carduri business), utilizatori ai IPAD, salariați, personal cu funcție de răspundere, Reprezentanţii Clientului, persoane de contact și alte asemenea persoane fizice aflate în legătură directă sau indirectă cu Clientul și/sau implicate în activitatea acestuia, a căror date cu caracter personal sunt dezvăluite, direct sau indirect, de către Client, pentru și în legătură cu derularea relaţiilor contractuale bazate pe Contractul universal şi prezentele Condiții Generale, a Serviciilor și/sau a Cererilor/ contractelor specifice (denumiți în continuare ”persoane vizate”).
2. Banca prelucrează datele cu caracter personal având la bază un temeii legal aplicabil fiecărui scop concret al prelucrării, după caz: îndeplinirea unei obligații legale care îi revine Băncii conform legislației care reglementează activitatea băncilor; executarea unui contract la care Clientul sau nemijlocit persoana vizată este parte, sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea Clientului sau a persoanei vizate; interesul legitim al Băncii; consimțământul persoanei vizate (în cazurile în care acesta reprezintă temeiul juridic corespunzător conform condiţiilor legii).
3. Banca prelucrează datele pe care le furnizează în mod direct Persoane autorizate şi/sau Reprezentanţii Clientului, sau nemijlocit persoane vizate prin completarea cererilor şi formularelor, în dependenţă de serviciul solicitat; datele pe care le obţine din surse externe (din registre publice, de la parteneri sau datele dezvăluite de către persoana vizată), cu respectarea cerinţelor legislaţiei şi a contractelor încheiate, precum și datele care sunt generate ulterior, în baza acestora.
4. Banca poate consulta registre, baze de date și alte surse de informații publice sau private, în măsura în care accesarea și utilizarea acestora sunt permise de legislația aplicabilă și sunt necesare și proporționale pentru realizarea scopurilor pentru care datele sunt prelucrate, inclusiv pentru îndeplinirea obligațiilor în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, aplicării măsurilor restrictive internaţionale și prevenirii fraudelor.Informarea persoanelor vizate, despre scopul și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, se asigură prin intermediul Informărilor publicate pe pagina web a Băncii, prin notificările de rigoare în formularele prezentate Clientului pentru a contracta serviciile prestate de Bancă (cereri/contracte/chestionare/declarații), prin intermediul IPAD, precum și prin alte căi de comunicare stabilite în cadrul Băncii.
5. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în următoarele scopuri, după caz:
5.1. încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca în scopul prestării de către Bancă a serviciilor și oferirii produselor bancare;
5.2. oferirea de către Bancă a produselor/ prestarea serviciilor, inclusiv în mediul on-line, pentru clienții Băncii;
5.3. prevenirea și combaterea fraudelor, spălării banilor și finanțării terorismului, asigurarea respectării cerinţelor în domeniul aplicării măsurilor restrictive internaţionale, prin realizarea procedurilor de cunoaștere a clientului, a analizelor de risc, în cazurile prevăzute de lege – de raportare a tranzacțiilor /activităţilor care cad sub incidența legii, de blocare a fondurilor şi resurselor economice;
5.4. raportarea către și verificările în cadrul bazelor de date gestionate de către instituțiile de stat (Banca Națională a Moldovei (BNM), Serviciul Fiscal de Stat (SFS), ș.a.), entitățile private (Biroul Istoriilor de Credit), alte autorități şi persoane abilitate (în limitele legislației);
5.5. recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popririlor și sechestrelor;
5.6. furnizarea de informații/ răspunsuri și soluţionarea cererilor/ sesizărilor/ reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, prin intermediul canalelor oferite de Bancă în acest scop;
5.7. securitatea și paza persoanelor, spațiilor, bunurilor, prin monitorizarea video cu camerele amplasate în sediile Băncii şi în exteriorul acestora;
5.8. înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/ analogice și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului, și executării în condiții optime a contractelor cu clienții, respectiv a realizării tranzacțiilor inițiate de Clienţi;
5.9. în scopuri statistice;
5.10. alte scopuri determinate, explicite și legitime, compatibile cu scopurile pentru care datele au fost colectate şi pentru care există un temei juridic distinct, în condițiile legislației aplicabile.
În dependență de scopul prelucrării datelor și/sau derularea relației contractuale cu Banca, dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către Bancă, sunt prelucrate sau pot fi prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal (lista nu este exhaustivă): *date generale de identificare*: nume, prenume și pseudonim (după

caz), număr de identificare (IDNP), data şi locul naşterii, cetățenia, rezidenţa în scopuri de reglementare valutară şi în scopuri fiscale; *date de contact*: domiciliul şi reşedinţa (dacă este cazul), numărul de telefon/fax, adresa de poştă electronică; *date atribuite de autorități publice*: seria şi numărul, data eliberării şi data expirării actului de identitate; *date profesionale*: profesia, ocupaţia, numele angajatorului ori natura activităţii proprii, funcția publică deținută (dacă este cazul); *date privind situația familială*: stare civilă, nume şi prenume al soţului/soţiei, al rudelor de gradul I şi II şi a persoane aflate în întreținere (colectate, după caz, atunci când aceste informații sunt necesare); *date privind situația financiară*: venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deţinute în proprietate (colectate, după caz, în cadrul proceselor de evaluare a situației financiare a clientului, monitorizare a tranzacțiilor și îndeplinire a cerințelor legale aplicabile); *date bancare*: coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor (colectate în procesul de prestare și administrare a serviciilor bancare, efectuare și procesare a tranzacțiilor și administrare a instrumentelor de plată); *semnătura electronică, semnătura olografă*; *imaginea*: foto (din actul de identitate furnizat) și video (de ex: înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii); *vocea*: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile call center, suport carduri); *apartenența politică*: informații legate de statutul de persoana expusă politic, în cazurile prevăzute de lege; *date necesare pentru prevenirea fraudelor*: informații publice despre acuzații și condamnări legate de infracțiuni precum fraude, spălare de bani, corupţie și finanțarea actelor de terorism; *date tehnice la utilizarea serviciilor prestate on-line sau la vizitarea site-ului Băncii*: parola de unică folosință (OTP), adresa IP (Internet Protocol), tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, după caz (în cadrul utilizării IPAD) – date biometrice (imaginea facială captată la utilizarea serviciului maib biometrie) şi date de Geo localizare, tipul dispozitivului și marca dispozitivului mobil; informații incluse în fișierele de tip cookie – conform normelor aduse la cunoştinţa vizitatorilor site-ului; alte date necesare scopurilor de afaceri ale Băncii care identifică sau pot face identificabilă o persoană vizată.

6. Banca este în drept să colecteze și alte date cu caracter personal ale persoanelor vizate, iar Clientul este obligat să le prezinte, dacă acestea sunt necesare pentru prestarea serviciilor bancare, precum și pentru conformarea Băncii la cerințele legale aferente activității băncilor.

7. Refuzul Clientului și/sau nemijlocit al persoanelor vizate de a furniza Băncii datele cu caracter personal, necesare îndeplinirii activității propuse/ solicitate, poate determina imposibilitatea de a iniția/ continua relația de afaceri, de a presta serviciile și/sau a îndeplini celelalte scopuri de prelucrare a datelor de către Bancă, iar după caz – la încetarea relaţiei de afaceri.

8. Clientul este responsabil de a informa persoanele fizice ale căror date le transmite Băncii, cu privire la scopul prelucrării datelor, destinatarii și categoriile de date; și de a furniza către Bancă datele necesare, exacte și actualizate. Această obligație nu aduce atingere obligațiilor proprii ale Băncii, în calitate de operator, privind informarea și respectarea drepturilor persoanelor vizate.

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

9.1. partenerilor contractuali ai Băncii, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;

9.2. autorităţilor de supraveghere, fiscale și/sau instanţe judecătoreşti sau altor organe şi/sau persoane abilitate prin lege, în cazurile când Banca este obligată să furnizeze astfel de informaţii în conformitate cu legislația în vigoare.

10. Transferul datelor cu caracter personal către alte state sau organizații internaționale se efectuează în condițiile și cu respectarea mecanismelor prevăzute de legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv, după caz, în baza unei decizii privind caracterul adecvat, a unor garanții adecvate sau a unei derogări aplicabile pentru o situație specifică.

11. Datele cu caracter personal sunt păstrate pe perioada necesară realizării scopurilor pentru care sunt prelucrate și, ulterior, pe perioadele de păstrare impuse de legislația aplicabilă, inclusiv legislația bancară, fiscală, contabilă, privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, arhivarea și/sau exercitarea ori apărarea drepturilor în justiție.

12. Banca, în calitate de entitate raportoare, este obligată să păstreze toate documentele şi informaţiile necesare pentru respectarea măsurilor de precauţie privind clienţii şi beneficiarii efectivi ai acestora, inclusiv, dacă sunt disponibile, informaţiile obţinute prin mijloace de identificare electronică, servicii de încredere relevante sau prin orice alt proces de identificare sigur, la distanţă sau electronic, reglementat, recunoscut, aprobat sau acceptat de autorităţile naţionale abilitate prin lege, şi copiile documentelor de identificare, arhiva conturilor şi documentelor primare, corespondenţa de afaceri, rezultatele analizelor şi cercetărilor efectuate, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relaţiei de afaceri sau de la data unei tranzacţii ocazionale.

13. Pentru anumite tipuri de documente și informații, termenul de 5 ani poate fi prelungit cu încă 5 ani suplimentari, la cererea organelor cu funcții de supraveghere a Băncii, în conformitate cu prevederile legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
14. La expirarea termenului legal de păstrare, datele cu caracter personal sunt distruse/șterse sau anonimizate. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date pot rămâne la păstrare ca document de arhivă.
15. 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 ștergere a datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul de opoziție, 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. Conţinutul drepturilor persoanelor vizate este descris în Informările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, publicate pe pagina web a Băncii la Rubrica Protecția Datelor cu caracter personal.
15.1. Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal, persoana vizată poate adresa o sesizare (cerere/ reclamație) prin canalele de comunicare puse la dispoziție în acest scop, inclusiv la sediul Băncii din mun. Chişinău, str. 31 August 1989,127, MD-2012 sau prin e-mail la protectiadatelor@maib.md, la sediul Băncii, Banca va examina cererea și va comunica răspunsul în termenele și condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și procedurile interne ale băncii.
Subcapitolul E. PRELUCRAREA ŞI PROTECŢIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL expus în redacție nouă, prin Hotărârea CCB din 30.09.2026 , PV nr. 122.3, în vigoare din 02.10.2026

F. CONTRACTAREA SERVICIILOR FINANCIARE

1. Banca prestează Serviciile/pachetele de servicii în baza Contractului, prezentelor Condiții Generale, a Cererii(ilor).
2. Clientul contractează Serviciile în baza Cererii(ilor) și a informației prezentate în conformitate cu cerințele Băncii și legislației în vigoare.
3. Contractarea Serviciilor poate fi efectuată prin depunerea de către Client a Cererii corespunzătoare Serviciului solicitat prin una din modalităţile dispuse în Contract, puse la dispoziția Clientului de către Bancă, descrisă în prezentele Condiții Generale pentru fiecare Serviciu.
4. Clientul poate renunța la utilizarea unor Servicii contractate, prin depunerea unei cereri de refuz/anulare corespunzătoare Serviciului respectiv.
5. Orice inițiere a relației de afaceri va fi urmată de:

5.1. deschiderea de către Bancă cel puțin a unui Cont bancar pentru Client, la care vor fi atașate Serviciile oferite de Bancă. Excepție pot face relațiile de afaceri inițiate de Bancă cu clienții, care prin genul de activitate practicat, sau prevederile legislative, nu necesită sau nu au dreptul de a deschide Conturi bancare la băncile licenţiate.

5.2. contractarea Serviciului Internet Banking.

G. GARANTAREA DEPOZITELOR

1. Banca este instituție membră a schemei de garantare a depozitelor. Mijloacele bănești ale Clientului înregistrate în conturile sale bancare sunt garantate în conformitate cu Legea nr. 160/22.06.2023 privind garantarea depozitelor în bănci. Prin prezentele Condiții Generale, Banca aduce la cunoștința Clienților săi, existenți și potențiali, toate informațiile necesare cu privire la Fondul de acoperire a depozitelor bancare, schema responsabilă de protecția mijloacelor bănești din conturile Clientului, nivelul de acoperire, plata compensațiilor și cu privire la conturile bancare excluse. Totodată, informațiile respective sunt afișate pe panourile informative din Subdiviziunile Băncii, cât și pot fi solicitate în orice moment de către Client la oricare ghișeu al Băncii, la cerere, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil acceptat de Bancă.

2. Formular de informare a deponenților:

Informații de bază referitoare la protecția depozitului:	
Depozitele constituite la BC “MAIB” SA sunt protejate de către:	Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB).[1]
Nivelul de acoperire:	Nivelul de acoperire stabilit este de 100 000 de lei moldovenești per deponent per bancă.[2] Nota: *începând cu 1 ianuarie 2025, cifra ”100 000” se va substitui prin cifra ”200 000”.* Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferente cărora nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni nu va depăși costurile administrative suportate de FGDSB pentru efectuarea plății.
Dacă aveți mai multe	Toate depozitele plasate la aceeași bancă sunt "agregate" și cuantumul total este supus

depozite plasate la aceeași bancă:	nivelului de acoperire stabilit de 100 000 de lei moldovenești.[2] Nota: *începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "100 000" se va substitui prin cifra "200 000".*
Dacă aveți un cont comun cu altă persoană (alte persoane):	Se aplică limita de 100 000 de lei moldovenești, separat, pentru fiecare deponent.[3] Nota: *începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "100 000" se va substitui prin cifra "200 000".*
Perioada de plată a compensațiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la bancă:	10 zile lucrătoare.[4] Nota: *începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "10" se va substitui prin cifra "7".*
Moneda de plată a compensației:	Lei moldovenești (MDL).
Date de contact:	**Adresa:** MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312 **Telefon:** (373 22) 29 60 51 **Tel/Fax:** (373 22) 29 62 81 **E-mail:** info@fgdsb.md
Informații suplimentare[5] :	Pagina web al FGDSB (www.fgdsb.md).

[1] Schema responsabilă de protecția depozitului dumneavoastră:
Depozitul dumneavoastră este acoperit de Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. În caz de insolvență a băncii la care aveți depozite, acestea sunt acoperite în limita nivelului de acoperire stabilit de 100 000 de lei moldovenești.

[2] Nivelul de acoperire:
În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o bancă nu își poate onora obligațiile financiare conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenți se face de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit de 100 000 de lei moldovenești. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în nivelul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 190 000 de lei moldovenești și un cont curent în care are 20 000 de lei moldovenești, acestuia i se vor rambursa doar 100 000 de lei moldovenești.

[3] Nivelul de acoperire aplicabil conturilor comune:
În cazul conturilor comune, nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești se aplică fiecărui deponent.
În următoarele cazuri, depozitele sunt acoperite peste nivelul de acoperire, până la suma de 200 000 de lei moldovenești *(începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "200 000" se va substitui prin cifra "400 000")*:
a. depozitele persoanelor fizice ce rezultă din tranzacții imobiliare privind bunuri imobile cu destinație locativă;
b. sume depozitate ca decontări sau compensații ce rezultă în urma divorțului, pensionării, concedierii, dizabilității, decesului; și
c. depozitele persoanelor fizice ce rezultă din plata indemnizațiilor de asigurare sau repararea prejudiciului cauzat prin infracțiune sau condamnare ilegală. Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB (www.fgdsb.md).

[4] Plata compensațiilor:
Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB),
Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312.
Telefon: (373 22) 29 60 51, e-mail: info@fgdsb.md.
Acesta vă va acorda compensațiile cuvenite (până la nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești) în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.
Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați FGDSB. Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB (www.fgdsb.md).

[5] Alte informații importante:
În conformitate cu art. 23 alin (2) din Legea Nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci, *nu sunt garantate următoarele depozite*:
a) fondurile proprii ale băncii, deținute de aceasta, sau depozitele unei entități juridice controlate de respectiva bancă;
b) depozitele plasate de alte bănci sau alte organizații licențiate ori autorizate de Banca Națională, de Comisia

Națională a Pieței Financiare sau, în cazul băncilor străine, de o autoritate străină de supraveghere;
c) depozitele autorităților publice centrale sau locale;
d) depozitele declarate ilicite prin hotărâre judecătorească. Fondul suspendă plata depozitelor persoanelor împotriva cărora s-a intentat o acțiune în instanța de judecată privind legalitatea depozitelor respective până în momentul în care hotărârea judecătorească devine definitivă și irevocabilă;
e) depozitele ce provin din activități legate de spălarea banilor și finanțarea terorismului, fapt confirmat printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă;
f) depozitele ai căror deținători nu au fost sau nu pot fi identificați la data indisponibilității depozitelor respective;
g) titlurile de creanță, emise de bancă, și datoriile care decurg din acceptări proprii și bilete la ordin;
h) depozitele sau alte instrumente care contează pentru capitalul reglementat al băncii, conform legislației aplicabile.

Capitolul II. SERVICII FINANCIARE OFERITE CLIENŢILOR

A. CONT CURENT

A.1. PREVEDERI GENERALE

1. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă Conturi curente cu sau fără Card ataşat, în monedă naţională şi/sau valută străină la cererea Clientului.
2. Perioada de valabilitate a Contului curent este cuprinsă între data deschiderii și data închiderii acestuia.
3. Clientul este în drept să solicite deschiderea mai multor Conturi curente în una sau mai multe subunităţi ale Băncii.
4. În/din Contul curent al Clientului pot fi efectuate următoarele operaţiuni:
4.1. încasarea/ eliberarea numerarului în monedă naţională/valută străină;
4.2. plăţi în monedă naţională/valută străină;
4.3. înregistrarea în Cont curent a mijloacelor băneşti transferate prin virament în monedă naţională/valută străină;
4.4. tranzacţii de schimb valutar (prin virament);
4.5. decontările aferente creditelor bancare (acordări/ rambursări);
4.6. decontările aferente depozitelor bancare (inclusiv supliniri şi retrageri parţiale din depozite);
4.7. decontările aferente proiectelor salariale/tichetelor de masă electronice;
4.8. perceperea/ plata dobânzilor, comisioanelor şi altor plăţi convenite între Părţi;
4.9. perceperea incontestabilă a mijloacelor băneşti din cont;
4.10. alte operaţiuni şi servicii bancare, care necesită înregistrarea mijloacelor băneşti în/din Contul curent al Clientului.
5. Clientul poate efectua operaţiunile atât în subunităţile Băncii, cât şi la distanţă, prin intermediul IPAD.
6. Banca poate stabili, în actele sale normative interne, limite legate de operaţiunile în/din Conturile curente ale Clienţilor (numărul tranzacţiilor, limite valorice pentru o operaţiune şi/sau cumulative pentru o perioadă de timp etc.).

A.2. DESCHIDEREA CONTURILOR CURENTE

1. Banca poate deschide Conturi curente, fără însă a fi obligată la aceasta, conform ofertei comerciale a Băncii, în baza Cererii şi a informaţiei prezentate de Client și/sau reprezentantul acestuia, urmare a aplicării măsurilor de precauție și verificărilor corespunzătoare de cunoaștere a clientelei în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și legislației în vigoare, în condițiile acceptării de către Bancă a inițierii/continuării relației de afaceri.
2. Banca va deschide Contul curent la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalităţi:
2.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului şi, după caz, amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă; sau
2.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcţionalităţi, prin una din următoarele modalităţi:
2.2.1. prin completarea şi semnarea, în format electronic conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD, a Cererii prin intermediul IPAD;
2.2.2. pentru clienții existenți, Banca va deschide Contul curent 2251, 2224, prin mijloace electronice, prin una din următoarele modalităţi:
2.3.1 prin apel telefonic, la numărul scurt 1314:
2.3.1.1. prin apelarea la numărul scurt 1314, Clientul va solicita suport în vederea deschiderii contului bancar la distanță, fiind comunicate de către Client datele necesare (valuta contului, codul de comision etc.). Specialistul Băncii, după identificarea Clientului, va acorda suportul necesar în vederea completării Cererii aferente deschiderii contului bancar prin mijloace electronice.

2.3.1.2. ulterior, se expediază de către specialistul Băncii Cererea de deschidere cont bancar prin mijloace electronice la adresa de e-mail a Clientului confirmată în sistemul informațional al Băncii, pentru aplicarea semnăturii electronice calificate a Persoanei Autorizate, în format PDF.
2.3.1.3. specialistul Băncii va prelua Cererea recepționată la e-mail și va întreprinde acțiunile aferente deschiderii conturilor bancare și oferirea serviciilor atașate la cont.
2.3.2. prin expedierea direct de către Client a Cererii completă și semnată cu semnătură electronică calificată, la adresa de e-mail: start@maib.md, conform modelului Cererii disponibil pe pagina web a Băncii.
3. Contul curent se va deschide în termen de cel mult 2 (două) zile lucrătoare din data depunerii de către Client a Cererii şi acceptării acesteia de către Bancă.
4. La deschiderea Contului, Banca informează Serviciul Fiscal de Stat al Republicii Moldova (SFS) despre Contul curent deschis.
5. Oricărui Cont curent i se pot ataşa diverse servicii, la solicitarea Clientului în conformitate cu prevederile prezentelor Condiţii Generale.
6. La deschiderea contului, precum şi pe durata menţinerii acestuia, Banca este în drept să solicite documente/informaţii suplimentare sau substituirea unora dintre acestea, ca urmare a modificărilor operate în legislaţie.

A.3. MODIFICAREA CONTURILOR CURENTE

1. Datele Contului curent se modifică în cazul:
1.1. modificării codului Băncii;
1.2. modificării denumirii, formei juridice de organizare a Clientului;
1.3. modificării planului de conturi al evidenţei contabile în băncile licenţiate din Republica Moldova;
1.4. modificării codului numeric al valutei în care a fost deschis contul;
1.5. în alte cazuri prevăzute de legislaţia în vigoare.
2. Banca va transfera Contul curent al Clientului dintr-o subunitate a Băncii în alta în baza cererii Clientului.
3. Banca este în drept să adopte de sine stătător decizia privitor la modificarea contului în cazul modificării planului de conturi al evidenţei contabile în băncile licenţiate din Republica Moldova.
4. În cazurile prevăzute de legislație, Banca informează SFS despre Contul curent modificat.
5. Modificarea Contului curent, expusă la pct. 1.3-1.4 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, se efectuează prin închiderea contului existent şi deschiderea unui cont nou. Clientul îşi exprimă acordul, ca Banca să modifice contul său Curent în modul expus mai sus.
6. Despre survenirea modificărilor în contul bancar, expuse la pct. 1.3-1.4 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va notifica Clientul în modul prevăzut în Contract.

A.4. ÎNCHIDEREA CONTURILOR CURENTE

1. Închiderea Contului curent poate fi efectuată în următoarele cazuri:
1.1. la solicitarea Clientului de a închide contul sau de a rezolvi unilateral Contractul și a înceta relația de afaceri;
1.2. în baza hotărârii fondatorilor/ asociaţilor persoanei juridice/organelor de constituire a persoanei juridice sau conform prevederilor documentelor de constituire a acesteia;
1.3. în baza hotărârii instanţei de judecată, a organelor abilitate;
1.4. în temeiul refuzului SFS de luare la evidenţă fiscală a Contului curent;
1.5. în mod unilateral, din iniţiativa Băncii;
1.6. în alte cazuri prevăzute de legislaţia în vigoare.
2. Închiderea Contului la solicitarea Clientului va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii și în condițiile în care la Contul curent pe care Clientul solicită a fi închis nu sunt servicii atașate.
3. În cazul existenței serviciilor atașate la Contul curent, pe care Clientul solicită a fi închis, Clientul are obligația până la închiderea acestuia, de a solicita după caz, atașarea Serviciului/Serviciilor la un alt Cont curent sau sistarea oferirii Serviciilor respective.
4. Cererea de închidere a Contului se depune la subunitățile Băncii sau prin alte modalități puse la dispoziția Clientului de către Bancă, Clientul având obligația de a completa și semna toate formularele solicitate de Bancă în acest sens.
5. Până la închiderea Contului, Clientul este obligat de a transfera mijloacele bănești din respectivul Cont într-un alt cont al său deschis la Bancă sau într-un cont al său deschis la o altă bancă /prestator al serviciilor de plată.
6. În cazul în care Contul curent are atașat/e Card/uri, închiderea se va efectua după 30 (treizeci) zile calendaristice de la depunerea cererii de către Client, dacă un alt termen nu se impune în cazul în care există refuzuri la plată în curs de soluționare.

7. Clientul nu poate solicita închiderea Contului asupra căruia sunt aplicate grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor băneşti din partea organelor abilitate prin lege.
8. Banca va închide Conturile curente ale Clientului, în mod unilateral, în următoarele cazuri:
8.1. în cazul neachitării Băncii a taxelor și comisioanelor bancare, inclusiv aferente administrării contului pentru o perioadă de 6 (șase) luni consecutive;
8.2. în Contul curent nu au fost înregistrate operaţiuni o perioadă de minim 24 (douăzeci și patru) luni consecutiv şi soldul contului este mai mic sau egal cu comisionul pentru închiderea Contului curent;
8.3. Clientul are statutul ”lichidat” în sistemele electronice și resursele informaționale, disponibile ale autorităților publice/persoanelor juridice;
8.4. în cazul rezoluțiunii unilaterale de către Bancă a Contractului și încetării relației de afaceri cu Clientul.
9. În cazurile de închidere a Contului, enumerate la pct. 8.1-8.2 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va închide contul/conturile la expirarea termenului de 60 (șaizeci) de zile din data notificării. Banca va notifica Clientul despre închiderea contului/conturilor în modul prevăzut în Contract.
10. În cazul de închidere a Contului, expus în pct. 8.3 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va închide contul/conturile Clientului după constatarea statutului Clientului.
11. În caz de închidere a Contului, expus în pct. 8.4 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va închide contul/conturile Clientului la data rezoluțiunii Contractului, dacă Clientul nu le-a închis de sine stătător până la acel moment. Urmare a închiderii contului/conturilor, suma care constituie la acea dată soldul creditor al Contului va fi transferată și păstrată la un cont special al Băncii, până la o posibilă transferare a sumei conform instrucțiunilor Clientului.
12. La închiderea contului Clientului, Banca informează SFS despre contul închis.
13. În cazul în care Clientul nu dispune de alte Conturi la Bancă/Servicii contractate, închiderea Contului are drept efect şi rezoluțiunea Contractului și încetarea relației de afaceri.

B. OPERAŢIUNI DE PLATĂ ȘI ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT

1. Operaţiunile de plată ale Clienţilor vor fi executate de Bancă prin intermediul Conturilor curente ale acestora, în strictă conformitate cu actele legislative şi normative în vigoare.
2. O operaţiune de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul şi-a exprimat consimţământul, prin una din următoarele modalități:
2.1 aplicarea semnăturii olografe pe ordinele/documentele de plată de suport de hârtie;
2.2 tastarea butoanelor de confirmare/acceptare în cadrul IPAD:
    2.2.1. autorizare cu semnătură mobilă (MSign);
    2.2.2. autorizare cu semnătură electronică MoldSign Desktop;
    2.2.3. autorizare cu certificatul electronic emis de BC MAIB S.A;
2.4. 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;
2.5 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)
2.6 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;
3. Operațiunile de plată prin Conturile curente ale Clientului pot fi efectuate numai după recepționarea avizului pozitiv al SFS privind luarea la evidență fiscală a Contului, cu excepția Conturilor deschise persoanelor juridice nerezidente care nu au obiecte impozabile pe teritoriul Republicii Moldova, caz în care operațiunile de plată vor putea fi efectuate după transmiterea de către Bancă a informației respective în adresa SFS.
4. Pentru Conturile curente ale Clienţilor, participante în operaţiunile de plăţi, Banca va genera şi va utiliza, în mod obligatoriu, coduri IBAN.
5. În cadrul operaţiunilor de plată, Clientul va utiliza documente bancare, emise în conformitate cu prezentele Condiții Generale și legislația în vigoare, precum şi instrumente de plată puse la dispoziţie de către Bancă.
6. Banca poate stabili anumite limite aferente operațiunilor de plată pentru diverse tipuri de operaţiuni şi pentru diverse instrumente de plată utilizate.
7. Executarea operațiunilor de plată se va efectua în conformitate cu regulile sistemului automatizat de plăţi interbancare (SAPI), în cazul plăţilor în monedă naţională sau a sistemului internaţional de plăţi (SWIFT/ SEPA) şi a termenelor şi condiţiilor băncilor corespondente, în cazul plăţilor în valută străină.

8. Operațiunile de plată se consideră autorizate de Client în cazul în care și-a exprimat consimțământul prin una din următoarele modalități:
8.1. prin aplicarea semnăturilor olografe ale persoanelor autorizate şi, după caz, cu amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă pe documentul bancar, emis pe suport de hârtie;
8.2. prin aplicarea semnăturii electronice conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD pe documentul bancar, emis prin IPAD;
8.3. prin mandatul de debitare directă acordat Băncii de către Client odată cu semnarea contractului specific, în cazul operațiunilor de Debitare Directă;
pct.8.3. modificat prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din data publicării.
8.4. sau odată cu semnarea Cererii – în cazul Plăților Programate.
9. Orice alte operaţiuni de plată, inclusiv singulare, se vor executa în conformitate cu prevederile legislaţiei în vigoare.
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.

B.1.PLĂŢI DISPUSE DE CLIENŢII BĂNCII

B.1.1. Primirea şi acceptarea ordinului de plată

7. Ordinul de plată poate fi emis de Client sau din ordinul Clientului pe suport de hârtie (pe formular pus la dispoziţie de către Bancă) sau prin intermediul IPAD, la care Clientul are acces autorizat.
8. Ordinul de plată se va întocmi în limba română, cu excepţia elementelor aferente sistemelor de plăţi internaţionale care pot fi în limbă străină şi va conţine elementele obligatorii necesare executării transferului de credit aferent. Nu se admit corectări şi/sau ştersături.
9. Ordinul de plată poate fi emis de Client în monedă naţională sau în valută străină.
9.1. În cazul operațiunilor de Debitare Directă, Ordinul de plată este acceptat exclusiv pentru tranzacții intrabancare, efectuate în monedă națională;
pct.9.1 adăugat prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din data publicării.
10. Ordinul de plată în monedă naţională şi în valută străină va conţine toate elementele obligatorii, prevăzute de legislaţia în vigoare şi reglementările Băncii.
11. Ordinul de plată se execută în valuta Contului bancar al Clientului. Banca va admite ca în Ordinul de plată, moneda plăţii să fie diferită de moneda contului (plăţi prin convertire) doar în următoarele cazuri:
11.1. ordinul de plată este în valută străină şi este unitar (Clientul nu va mai avea nevoie de astfel de plăţi în viitor); și/sau
11.2. moneda plăţii este o valută străină cu care Banca nu operează la momentul plăţii.
12. Dacă moneda plăţii nu coincide cu moneda contului Clientului, Banca va converti moneda plăţii utilizând cursul de schimb valutar comercial, stabilit de Bancă şi adus la cunoştinţa Clientului.
13. Ordinul de plată emis de Client sau din ordinul Clientului va fi transmis Băncii direct de către Client ori prin intermediul unui beneficiar al plăţii, în ziua în care a fost emis.
14. Momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua şi ora în care ordinul de plată, transmis de către Client este recepţionat de Bancă.
15. Dacă momentul primirii este după ora-limită a zilei lucrătoare stabilită sau este într-o zi nelucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Ordinele de plată cu tipul de transfer “Urgent”, prezentate după ora-limită, nu vor fi primite spre executare.
16. În cazul operațiunilor de Debitare Directă sau Plăților programate, momentul primirii ordinului de plată este considerat ziua convenită în contractul specific/Cerere. Prevederile pct. 15 se aplică în mod corespunzător.
17. Orele-limită de primire a ordinelor de plată, în vederea procesării acestora în ziua curentă bancară, sunt afișate pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
18. Banca nu are obligația de a verifica datele bancare ale beneficiarului indicate de către Client în ordinul de plată, efectuând plata în conformitate cu datele indicate în ordinului de plată.
19. Ordinul de plată prezentat Băncii se va accepta spre executare în cazul în care:
19.1. Clientul are Cont bancar deschis la Bancă;
19.2. ordinul de plată este autorizat de Client;
19.3. ordinul de plată conţine elementele obligatorii necesare;
19.4. disponibilul de mijloace băneşti în Contul bancar al Clientului este suficient pentru executarea plăţii şi încasarea comisioanelor bancare;
19.5. în cazul lipsei mijloacelor bănești pentru încasarea comisioanelor bancare, ordinul de plată se va accepta dacă clientul întrunește următoarele condiții:

19.5.1. clienți persoane juridice abonați la unul din pachetele oferite de bancă: https://www.maib.md/ro/persoane-juridice/pachete-business.
19.5.2. nu este înregistrată o creanță mai veche de 60 zile;
19.5.3. nu este înregistrată o creanță asociată aceluiași cod de produs care depășește 5000 MDL;
19.6. ordinul de plată este însoţit de documente justificative corespunzătoare scopului plăţii, în cazurile în care prezentarea acestor documente este prevăzută de legislația în vigoare în domeniul reglementării valutare, sau este solicitată de către Bancă în scopul aplicării măsurilor de precauție;
19.7. plata nu contravine prevederilor actelor normative în vigoare, inclusiv a celor în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor şi finanţării terorismului, și nu încalcă regimul de Sancțiuni, recunoscute și aplicate de Bancă;

B.1.2. Refuzul operaţiunii de plată

20. Banca poate refuza executarea unei operațiuni de plată şi poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în cazul în care Banca consideră că:
20.1. nu au fost respectate prevederile prezentelor Condiţii Generale/Contractului specific, inclusiv dar fără a se limita la cerinţele de primire şi acceptare ale ordinului de plată, descrise în prezentele Condiţii Generale;
20.2. operaţiunea de plată dispusă ar putea să încalce unele prevederi legale sau este considerată frauduloasă sau cu potențial fraudulos;
20.3. Clientul refuză să prezinte documente justificative solicitate expres de către Bancă, sau documentele prezentate nu permit Băncii înțelegerea deplină a scopului și naturii tranzacției;
20.4. Clientul dispune efectuarea unei plăţi către o Persoană sancționată;
20.5. 14.5. Clientul este o Persoană sancţionată;
20.6. 14.6. Banca beneficiarului /banca intermediară este o Persoană sancţionată;
14.7. există alte restricţii referitoare la regimul de Sancţiuni.
21. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către Bancă se consideră că nu a fost primit.
22. În cazul neacceptării spre executare a unui ordin de plată, Banca va notifica Clientul asupra cauzelor refuzului (cu excepția cazurilor în care Banca în temeiul legislației poate să nu explice motivele deciziei sale) şi a modalităţii de remediere a erorilor ce au determinat refuzul, cel târziu până la sfârşitul zilei lucrătoare următoare celei în care ordinul de plată respectiv a fost primit.
23. Notificarea refuzului este pusă la dispoziția Clientului prin aceeași modalitate, prin care a fost inițiat ordinul de plată, după caz, Clientul având obligația de a respecta prevederile contractelor specifice și/sau instrucțiunile cuprinse în manualele de utilizare a IPAD privind consultarea stării ordinelor de plată și/sau a notificărilor transmise de către Bancă.

B.1.3. Executarea ordinelor de plată

24. Ordinele de plată în monedă naţională şi valută străină, recepţionate de Bancă pe parcursul zilei operaţionale bancare până la ora-limită, sunt executate de Bancă până la sfârşitul zilei operaţionale bancare, în dependenţă de tipul transferului.
25. Plăţile ordinare în monedă naţională, la solicitarea Clientului, pot fi executate în regim „Urgent”, contra unui comision conform Tarifelor Băncii în vigoare.
26. Executarea plăţii în regim „Urgent” se va realiza în termenul stabilit de Bancă şi adus la cunoştinţa Clientului prin intermediul paginii web a Băncii (www.maib.md). În cazul în care ordinul de plată nu întruneşte toate condiţiile de procesare şi sunt necesare autorizări speciale în corespundere cu actele normative interne ale Băncii, termenul limită de efectuare a transferurilor urgente poate fi extins.
27. Plata ordinară, la solicitarea Clientului, poate fi executată la o dată viitoare, ce nu va depăşi 10 (zece) zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată.
28. Banca va debita Contul bancar al Clientului cu suma plăţii în ziua executării ordinului de plată.
29. 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 plăţii cel mai târziu pînă la sfîrşitul 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.
30. În cazul plăţii în valută străină, Clientul va selecta una din posibilităţile achitării comisioanelor aferente executării ordinului de plată în valută străină: OUR, BEN, SHA sau FULLPAY:
30.1. OUR – toate comisioanele bancare aferente plăţii sunt achitate de către Clientul plătitor (inclusiv comisioanele băncii/băncilor intermediare). La procesarea plăţii opţiunea „OUR” poate fi schimbată de către banca corespondentă în „SHA”, care poate fi modificată de banca intermediară în opţiunea „BEN”;

30.2. BEN – toate comisioanele bancare aferente plăţii sunt plătite de către Clientul beneficiar al plăţii (inclusiv comisioanele băncii/băncilor intermediare);
30.3. SHA – comisionul Băncii este plătit de Clientul plătitor, iar comisionul băncii beneficiarului este achitat de către Clientul beneficiar al plăţii;
30.4. FULLPAY (se aplică pentru plăţile în dolari SUA) – toate comisioanele bancare aferente plăţii în dolari SUA sunt achitate de către Clientul plătitor (inclusiv comisioanele băncii/băncilor intermediare).
31. Pentru inițierea ordinelor de plată SEPA în valuta EUR, prin intermediul aplicației maib business plătitorul trebuie să întrunească următoarele condiţii:
31.1. să fie utilizator al IPAD de tip internet banking - maib business;
31.2. să dețină cont curent în maib business;
31.3. valuta transferului, obligatoriu, trebuie să fie EUR;
31.4. valuta contului din care se efectuează transferul SEPA poate fi diferită decât EUR (suma ordinului de plată SEPA se va converti automat în EUR la cursul stabilit în ziua efectuării plății);
31.5. transferul SEPA poate fi executat doar în cadrul zonei SEPA și doar către instituțiile bancare integrate în sistemul de plăți SEPA;
31.6. în cazul în care ordinul 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;
31.7. valuta contului din care se reține comisionul SEPA poate fi diferită decât EUR.
32. Banca este în drept să stabilească de sine stătător banca intermediară pentru executarea transferului de credit aferent plăţii în valută străină.

B.1.4. Revocarea ordinului de plată

33. 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). Cererea de revocare se va perfecta în scris şi se va semna de către Client.
34. Un ordin de plată transmis Băncii nu poate fi revocat după ce acesta a fost primit şi acceptat de Bancă, cu excepţia următoarelor cazuri:
a. în cazul Plăților programate, Clientul poate revoca un ordin de plată cel târziu până la sfârşitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea Contului bancar.
b. în cazul Debitării Directe, Clientul nu poate revoca un ordin de plată care a fost transmis Băncii de către beneficiar şi pentru care şi-a exprimat consimţământul. Totodată, cu acordul beneficiarului, ordinul de plată poate fi revocat de Client, dacă dispoziția de revocare este transmisă Băncii cel târziu până la sfârşitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea Contului bancar.
pct.34.b modificat prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din data publicării.
35. În cazul plăţilor în pachet, revocarea unei plăţi separate nu se admite.
36. Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Bancă, ce decurge din revocarea sau modificarea unui ordin de plată, va fi suportat de Client şi debitat de Bancă din oricare Cont bancar al acestuia, fără îndeplinirea altor formalităţi prealabile.
37. Returnarea sumei unei operaţiuni de plată, care a fost deja executată de Bancă, este posibilă doar în condiţiile legislaţiei în vigoare.

B.1.5. Operaţiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect

38. Banca nu poartă răspundere pentru acele operaţiuni 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 ilegalităţii operaţiunilor, a dispoziţiilor executorii ale organelor împuternicite prin lege sau a lipsei documentelor justificative aferente operaţiunii (dacă legislaţia în vigoare impune prezentarea unor astfel de documente).
39. 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 instrucţiuni a Clientului, fiind acceptat faptul că orice instrucţiune dată Băncii este considerată pe riscul şi sub deplina responsabilitate a Clientului.
40. Clientul are obligaţia să monitorizeze şi să verifice în extrasele de cont corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de Bancă în conturile sale şi să comunice în scris imediat orice operaţiune de plată neautorizată sau executată incorect.
41. În temeiul art. 49 alin. (2) din Legea privind serviciile de plată și moneda electronică, Părțile convin că prevederile art. 57 alin. (3) din Legea privind serviciile de plată și moneda electronică nu sunt aplicabile.
pct.41 introdus prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din 20.07.2026

42. În cazul în care 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 parţial.
43. În cazul în care Clientul retrage sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze Băncii suma respectivă.
44. Clientul va restitui Băncii orice mijloace băneşti, înscrise în cont eronat şi/sau care nu îi aparţin, nu mai târziu de a doua zi lucrătoare după depistarea acesteia.
45. Banca va restitui integral şi fără reţineri nejustificate, mijloacele băneşti trecute incorect la scăderi din contul Clientului.
46. 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:
    a. autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată; și
    b. 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.

pct.46 introdus prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din data publicării.

47. La cererea Băncii, Clientul este obligat să furnizeze informaţii privind elementele concrete legate de condiţiile specificate la pct 46.

pct.47 introdus prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din data publicării.

48. Clientul nu are dreptul la rambursarea sumei operațiunilor de plată, potrivit pct. 45, în cazul în care şi-a exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Bancă
pct.48 introdus prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din data publicării.

B.2.PLĂŢI ÎN FAVOAREA CLIENTULUI

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 lucrătoare şi în ziua lucrătoare următoare, dacă este primită mai târziu de ora-limită sau în ziua nelucrătoare pentru Bancă, cu condiţia că instrucţiunile de plată sunt complete şi corecte şi nu există alte motive de a nu o executa.
2. Suma ce face obiectul transferului de credit primit va fi creditată în Contul bancar al Clientului:
2.1. imediat ce a fost debitat Contul bancar al plătitorului - în cazul plăţii intrabancare;
2.2. la data creditării contului corespondent al Băncii (data valutei);
2.3. la data primirii, dacă data valutei indicată în ordinul de plată precede data primirii, în cazul plăţii interbancare.
3. În cazul în care data valutei va fi o zi nelucrătoare pentru Bancă, creditarea Contului bancar al Clientului se va face în ziua lucrătoare următoare.
4. În cazul în care valuta plăţii diferă de valuta Contului bancar al Clientului, indicat în ordinul de plată primit, Banca va credita Contul bancar al Clientului cu echivalentul, în valuta Contului bancar, al sumei primite, calculat la cursul de schimb valutar comercial al Băncii, valabil la data creditării Contului bancar al Clientului.
5. În cazul plăţii în valută străină, dacă codul IBAN conţine erori nesemnificative, iar Clientul poate fi identificat, se va credita contul Clientului fără a face careva investigaţii suplimentare, cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care acesta a fost primit.
6. Transferul de credit, la care Clientul nu poate fi determinat univoc (instrucţiuni de plată incomplete, cod IBAN eronat), se consideră nefinalizat, iar suma plăţii nu este creditată în contul Clientului.
7. Suma transferului de credit nefinalizat se înregistrează la contul „Sume cu caracter neidentificat” urmând a fi efectuate următoarele operaţiuni:
7.1. în cazul plăţii în monedă naţională, Banca va restitui plătitorului suma transferului de credit eronat, cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care transferul respectiv a fost primit;
7.2. în cazul plăţii în valută străină, Banca va solicita băncii plătitorului/băncii intermediare date suplimentare despre Client/cod IBAN. În cazul în care în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare nu vor fi primite date ce ar permite creditarea contului Clientului, Banca va restitui plătitorului suma transferului eronat.
8. Banca poate refuza plata şi poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în următoarele cazuri:
8.1. Clientul nu a prezentat documente justificative solicitate expres de către Bancă, sau documentele prezentate nu permit Băncii înțelegerea scopului și naturii tranzacției;
8.2. Plata este primită prin intermediul Centrului de Casă şi Decontări din Tiraspol;
8.3. Plata este efectuată de către o Persoană sancționată;
8.4. Clientul este o Persoană sancţionată;
8.5. Banca beneficiarului /plătitorului /banca intermediară este o Persoană sancţionată;

8.6. există alte restricţii referitoare la regimul de Sancţiuni.

B.3.PLĂŢI PROGRAMATE

1. Plăţile programate (automate) presupun efectuarea, în mod automatizat, a plăţilor în numele Clientului, în baza ordinelor de plată emise şi executate de către Bancă, în temeiul condiţiilor stipulate în Cerere.
2. Plăţile programate presupun următoarele servicii:
2.1. Serviciul MAIB-SWEEP (transfer sold) - presupune serviciile de transfer al soldului contului la alte conturi proprii ale Clientului, în aceeaşi valută, în cadrul Băncii. Clientul are posibilitatea de a transfera soldul integral sau o anumită sumă ce depăşeşte soldul prestabilit de Client în Cerere.
2.2. Serviciul MAIB-PAY (plăţi programate) - presupune serviciile de executare a plăţilor la date programate şi în sume fixate. Plăţile au caracter de periodicitate zilnic, săptămânal, lunar şi anual.
3. Plăţile programate se acceptă și execută la data/în perioada indicată în Cerere în următoarele condiții:
3.1. disponibilul de mijloace băneşti în Contul bancar al Clientului la data/în perioada nominalizată este suficient pentru executarea plăţii şi încasarea comisioanelor bancare şi
3.2. asupra Contului bancar/ disponibilului din Contul bancar al Clientului nu sunt aplicate grevări/ popriri privind utilizarea mijloacelor băneşti din partea organelor abilitate prin lege.
4. În cazul existenţei asupra Contului bancar/ disponibilului din Contul bancar al Clientului a unor grevări/ popriri privind utilizarea mijloacelor băneşti din partea organelor abilitate prin lege, Banca emite şi execută ordinul de plată numai după anularea grevărilor/propririlor.
5. În cazul în care data fixată pentru efectuarea plăţilor programate coincide cu o zi nelucrătoare, ordinul de plată se va emite şi se va executa cel târziu în ziua lucrătoare ce urmează după ziua nelucrătoare.
6. Banca nu efectuează executarea parţială a plăţii programate.
7. În cazul existenţei mai multor plăţi programate pe acelaşi cont cu aceeaşi dată a valutei, Banca va executa ordinele de plată prin metoda aleatorie, în limita disponibilului în Contul bancar al Clientului.
8. În ziua executării/neexecutării plăţii programate, Banca va transmite Clientului un aviz prin poşta electronică, privind executarea/neexecutarea plăţii programate.
9. Clientul va asigura pe Contul bancar disponibil suficient de mijloace băneşti pentru executarea plăţii programate şi achitarea remuneraţiei aferente, cu cel puţin 1 (una) zile calendaristică înainte de data valutei, în caz contrar, Banca neavând obligaţia onorării plăţii.
10. Modificarea condiţiilor de executare a plăţii programate este iniţiată de către Client în baza cererii care se va depune cel puţin cu 1 (una) zi calendaristică până la data valutei.
11. În cazul revocării/ anulării unei plăţi programate sau a mai multor plăţi programate din cadrul unui serviciu sau a revocării unui serviciu integral (în condiţiile existenţei altor cereri):
11.1. Clientul depune o cerere de revocare a plăţii programate, în care stipulează detaliile aferente plăţii revocate;
11.2. cererea de revocare se depune cel puţin cu 1 (una) zi calendaristică până la data valutării; la data acceptării Cererii de revocare plata programată nu se execută.
12. În cazul solicitării de sistare a tuturor plăţilor programate:
12.1. Clientul înaintează o cerere de sistare a tuturor plăţilor programate.
12.2. cererea de sistare este prezentată Băncii cu 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de potenţiala dată a sistării.
13. Banca sistează la solicitarea Clientului toate plăţile programate, în lipsa datoriilor aferente serviciului dat.

B.4.ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT

1. Operaţiunile cu numerar în monedă naţională şi valute străine în/din Conturile curente ale Clientului se efectuează de către Bancă cu respectarea legislaţiei şi actelor normative interne ale Băncii în vigoare.
2. La efectuarea operațiunilor în numerar se vor solicita următoarele documente:
2.1. actul de identitate al Persoanei autorizate;
2.2. documentele care confirmă dreptul de a efectua operaţiuni cu numerarul în Conturile curente ale Clientului;
2.3. documentele justificative, care confirmă dreptul sau necesitatea efectuării tranzacţiei.
3. Depunerea mijloacelor băneşti în numerar se efectuează:
3.1. la ghişeele Băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis Contul curent, cu excepţia cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformităţii prevederilor legislaţiei în domeniul reglementării valutare;
3.2. prin ATM şi terminale de autoservire.
4. Clientul nu va admite efectuarea operaţiunilor de depunere a mijloacelor băneşti în numerar în Conturile curente, care nu au fost luate la evidenţă de către SFS.
5. Eliberarea numerarului se efectuează în orice subunitate a Băncii, indiferent de locaţia în care a fost deschis Contul curent al Clientului, cu excepţia cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformităţii prevederilor legislaţiei în domeniul reglementării valutare, sau prin ATM şi terminale de autoservire cu utilizarea cardului.

6. 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 anterior ridicării. 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.
7. Clientul nu va admite, iar Banca este în drept să refuze efectuarea operaţiunilor de eliberare a mijloacelor băneşti în numerar din Conturile curente, în cazul existenţei asupra Contului curent/disponibilului din Contul curent al Clientului a unor grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor băneşti din partea organelor abilitate prin lege.
8. Clientul are posibilitatea de a efectua operaţiuni de schimb valutar prin virament, în baza cererii de schimb valutar. Prin cererea de schimb valutar, Clientul îşi exprimă intenţia de a cumpăra, vinde sau converti valuta străină.
8.1. Banca poate acorda Clientului posibilitatea de consultare privind operațiunile Forex în cadrul băncii, prin intermediul canalului de comunicare disponibil pe platforma de mesagerie instantanee Telegram - MaibForexbot.
8.2. Prin intermediul MaibForexbot sunt disponibile următoarele funcționalități: vizualizarea cursului valutar; contactarea unui specialist maib.
8.3. Modalitatea de conectare și utilizare a canalului MaibForexBot este descrisă în Condițiile de utilizare a MaibForexBot, plasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
8.4. MaibForexBot este disponibil pentru utilizare Clienților eligibili indicați în Condițiile de utilizare a MaibForexBot care efectuează operațiuni de schimb valutar.
9. Cererea de schimb valutar:
9.1. poate fi depusă de către Client pe suport de hârtie, la subunitatea Băncii unde are deschise Conturile curente, fiind autorizată prin aplicarea semnăturilor olografe ale persoanelor autorizate şi, după caz, cu amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă; sau
9.2. este perfectată şi transmisă în format electronic, prin IPAD, fiind autorizată prin aplicarea semnăturii electronice conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD.
10. Operaţiunile de schimb valutar sunt executate de Bancă în dependenţă de disponibilul valutei solicitate, limita poziţiei valutare deschise, impusă de BNM şi de situaţia pe piaţa valutară (cererea şi oferta de valută străină).
11. Banca este în drept de a efectua operaţiuni de schimb valutar din numele şi contul Clientului, fără cereri de schimb valutar, dacă este mandatată de Client prin contracte specifice sau la dispoziţia organelor abilitate prin lege cu dreptul de a dispune de mijloacele aflate în conturile bancare ale Clienţilor.
12. Cererile de schimb valutar, remise după ora-limită, neprocesate, vor fi restituite a doua zi cu indicarea motivului.
13. La executarea operaţiunii de schimb valutar, se va debita Contul curent al Clientului, indicat în cererea de schimb valutar, cu suma vândută şi se va credita contul acestuia, cu suma cumpărată.

B.5.CERINŢE FAŢĂ DE DOCUMENTELE PREZENTATE LA EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR

1. Documentele justificative reprezintă documentele care urmează a fi prezentate Băncii pentru a justifica efectuarea operaţiunilor de plată în monedă naţională şi/sau în valută străină şi altor operațiuni.
2. Clientul poartă răspundere pentru veridicitatea documentelor care le prezintă.
3. Documentele permisive reprezintă documente ce atestă permisiunea obţinută de către Client de la organele abilitate de a efectua plăți sau alte operațiuni şi conţin, după caz, date despre sumele transferurilor şi documentele justificative (autorizațiile BNM şi anexele la acestea, notificările emise de BNM, etc.).
4. La prezentarea unui ordin de plată în valută străină pe suport de hârtie:
4.1. documentele justificative pot fi prezentate de către Client în original, în copie autentificată notarial sau în copie autentificată de Client, prin aplicarea mențiunilor conform prevederilor Băncii, certificate cu semnătura persoanei autorizate şi, după caz, cu amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă;
4.2. documentele permisive vor fi prezentate în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la efectuarea fiecărui transfer;
4.3. documentele justificative/permisive se vor prezenta de către Client la momentul efectuării transferului.
5. La remiterea unui ordin de plată în valută străină electronic, prin intermediul IPAD:
5.1. documentele justificative vor fi remise de către Client în copie autentificată de Client, conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD, care se certifică prin semnătura electronică a Clientului;
5.2. documentele permisive vor fi prezentate:
5.2.1. la efectuarea primului transfer - în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la subunitatea Băncii până la sau în ziua efectuării transferului în valută străină;
5.2.2. la efectuarea transferurilor ulterioare:

a) în fotocopie a documentului emis pe suport de hârtie/electronic (dacă acesta a fost emis electronic), autentificat/ă de Client, conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD, care se certifică prin semnătura electronică a Clientului.

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

6. Dacă în baza documentelor se efectuează mai multe plăți, documentele vor fi prezentate de Client o singură dată, la efectuarea primei plăți.
7. La efectuarea operațiunilor în numerar:
7.1. documentele justificative pot fi prezentate de către Client în original, în fotocopie autentificată notarial sau în copie autentificată de Client, prin aplicarea mențiunilor conform prevederilor Băncii, certificate cu semnătura persoanei autorizate şi, după caz, cu amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă;
7.2. documentele permisive vor fi prezentate în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la efectuarea fiecărei operațiuni;
7.3. documentele justificative/permisive se vor prezenta de către Client la momentul efectuării operațiunii.
8. În cazul în care operațiunea de plată se efectuează prin intermediul ATM și/sau terminale de autoservire sau cu utilizarea instrumentelor de plată şi dacă, în funcţie de specificul instrumentului de plată utilizat sau de modalitatea de utilizare a acestuia, la momentul efectuării operațiunii de plată nu este posibilă prezentarea la Bancă a documentelor justificative corespunzătoare, documentele în cauză se prezintă la prima cerere a Băncii.
9. În cazul în care există documente de modificare sau completare a documentelor justificative/permisive, acestea de asemenea urmează a fi prezentate Băncii în modalitatea prevăzută în prezentele Condiții Generale pentru prezentarea documentelor justificative/ permisive.
Documentele justificative, perfectate în limbi străine, la solicitarea Băncii, se prezintă împreună cu traducerile legalizate ale acestora în limba română.

B.6. INFORMAŢII PRIVIND EXECUTAREA OPERAŢIUNILOR

1. Banca confirmă executarea operaţiunilor prin extrasul de cont, în care se prezintă informaţii privind data înregistrării operaţiunilor în sistemul informaţional al Băncii, sumele operaţiunilor, dobânzile şi comisioanele aferente operaţiunilor efectuate, precum şi alte informaţii prevăzute de legislaţia în vigoare.
2. Banca oferă Clientului posibilitatea de a monitoriza şi gestiona mijloacele plasate în Conturile bancare prin intermediul serviciilor electronice şi prin alte servicii oferite de Bancă.
3. În funcţie de tipul Contului bancar deţinut de Client, Banca oferă Clientului, următoarele modalităţi de obţinere a informaţiilor privind soldul contului şi tranzacţiile executate:
3.1. la Bancomatele Băncii pentru verificarea soldului contului pentru operaţiunile cu Carduri;
3.2. din extrasul de cont aferent operaţiunilor cu Cardul , expediat la adresa electronică indicată de Client în Cerere, nu mai târziu de a 3 zi lucrătoare a fiecărei luni, pentru luna precedentă;
3.3. din extrasul de cont, generat în cadrul sistemului/remis la adresa de e-mail a Clientului în cadrul soluției maib business web ;
4. Clientul poate solicita eliberarea unor extrase de cont suplimentare, pentru care va achita remuneraţii Băncii, în conformitate cu Tarifele Băncii.
5. Clientul va monitoriza lunar în extrasul de cont toate operaţiunile efectuate, inclusiv cu Cardurile, pentru a verifica corectitudinea şi veridicitatea operaţiunilor înregistrate în luna de gestiune.
6. Banca se angajează să corecteze erorile comunicate de Client şi acceptate (recunoscute) de Bancă. Dacă Clientul nu prezintă Băncii, din momentul primirii extrasului şi până la finele termenului stabilit (în cazul conturilor curente şi de depozit – 2 (două) zile lucrătoare, iar în cazul Conturilor cu card atașat – 10 (zece) zile calendaristice) o scrisoare de comunicare despre erorile depistate, soldurile conturilor se consideră confirmate de către Client.
7. Banca garantează secretul bancar privind relaţia de afaceri cu Clientul, inclusiv și după încetarea relaţiilor contractuale. Informaţia despre operaţiunile efectuate în cont poate fi furnizată numai la cererea Clientului sau a Persoanei autorizate a acestuia, excepţie fiind cazurile stabilite prin lege.

pct.3 modificat prin hotărârea CCB nr.29.1 din 11.03.2026, în vigoare din data adoptării

B.7. SERVICIUL DE COLECTARE A NUMERARULUI

1. Banca poate oferi Clientului în baza Cererii acestuia serviciul de colectare a numerarului prin Genţi sigilate de la punctele de colectare ale Clientului prin intermediul Serviciul Încasare şi Transportare Valori al Băncii, fără verificarea prealabilă a conţinutului Genţilor sigilate în momentul recepţionării lor, în continuare „Servicii de colectare a numerarului”. Serviciul de colectare a numerarului se oferă Clientului în condițiile și în baza disponibilității logistice a Băncii. Examinarea posibilității prestării Serviciului de colectare a numerarului se face în baza următoarei informații prezentate de Client: numărul de puncte și adresele de colectare, periodicitatea colectării săptămânale (de ex. două ori pe săptămana), sumele estimative colectate lunar per punct deservit. Oferta Băncii privind posibilitatea prestării Serviciului de colectare a numerarului va cuprinde si informatia privind Itinerarul colectării Genților sigilate. Serviciul de Colectare a numerarului de la punctele de colectare ale Clientului, se va presta in Conformitate cu itinerarului

Colectare a Genților sigilate (Itinerar) stabilit de bancă și notificat Clientului la e-mail, care urmează a fi confirmat de catre Client. Itinerarul va include lista punctelor și adreselor de colectare ale Clientului, periodicitatea și orele estimative de colectare. Ora de colectare se consideră ora parvenirii echipei de incasare la punctul de colectare al clientului (+/- 1 ora de la oricare din orele de colectare estimative indicate) în conditiile normale de trafic. Modificările itinerarului convenite de către părți sunt aplicabile la metoda de calcul a comisionului începând cu prima zi a lunii imediat urmatoare

2.Ordinea de efectuare a operaţiunilor aferente Serviciului de colectare a numerarului:

2.1.Genţile cu numerar se sigilează de către Client pe sfoară, cu sigiliul de plumb care trebuie să fie identic cu specimenul sigiliului certificat de Bancă, până la sosirea Reprezentantului Băncii.

2.2. La depunerea numerarului în Genţi sigilate se va folosi Borderoul însoţitor, utilizând modelul propus de Bancă, care se întocmeşte de către Client, în trei exemplare la indigo, care au următoarea destinaţie:

2.2.1. primul exemplar se plasează în geanta cu numerar sigilată de către Client;

2.2.2. al doilea exemplar se înmânează Reprezentantului Băncii, la colectarea Genţii sigilate;

2.2.3. al treilea exemplar, cu semnătura după caz şi amprenta ştampilei Reprezentantului Băncii, rămâne la Client.

2.3. Colectarea numerarului în Genţilor sigilate se va efectua în conformitate cu itinerarul, de la punctul de colectare a Clientului.

2.4. Procedura de predare-primire a Genţilor sigilate se va efectua în modul următor:

2.4.1. la sosirea la punctul de colectare a Clientului, Reprezentantul Băncii prezintă Reprezentantului Clientului legitimaţia de serviciu, delegaţia generală pentru ridicarea Genţilor sigilate şi Fişa de prezentare, emise de Bancă;

2.4.2. după verificarea delegaţiei generale şi a Fişei de prezentare, Reprezentantul Clientului predă Reprezentantului Băncii Genţile sigilate, exemplarele doi şi trei ale Borderoului însoţitor şi specimenul de sigiliu;

2.4.3. Reprezentantul Băncii verifică integritatea Genţilor sigilate, sforii pe care este aplicat sigiliul şi a sigiliului, corespunderea sigiliului cu specimenul certificat de Bancă şi corespunderea numărului genţilor prezentate cu numărul genţilor indicate în Borderoul însoţitor;

2.4.4. în cazul în care Genţile sigilate corespund cerinţelor expuse în punctul 2.4.3 din prezentele Condiții Generale, Reprezentantul Băncii preia Genţile sigilate, fără numărarea mijloacelor băneşti din Genţile sigilate, semnează şi după caz ştampilează al treilea exemplar al Borderoului însoţitor, pe care îl restituie Reprezentantului Clientului, împreună cu specimenul de sigiliu şi genţile goale de la colectarea precedentă. În caz de necorespundere a Genţilor sigilate cerinţelor enunţate, Reprezentantul Băncii refuză primirea genţilor, Clientul urmând să le predea, ulterior, la următoarea prezentare a Reprezentantului Băncii pentru colectarea Genţilor sigilate sau să le depună direct la ghişeul Băncii.

2.4.5. Reprezentantul Clientului completează câmpurile corespunzătoare ale Fişei de prezentare, aplică semnătura şi o restituie Reprezentantului Băncii (nu se admit careva corectări în Fişa de prezentare, textul greşit se taie şi se corectează cu o inscripţie pe câmpul liber, confirmată prin semnătura Reprezentantului Clientului. În cazul în care Reprezentantul Clientului nu va preda geanta/genţile, se va face o inscripţie în câmpul respectiv despre aceasta).

2.5. Diferenţele de numerar constatate în urma desigilării Genţilor sigilate, numărării şi verificării numerarului sunt întru totul opozabile Clientului, chiar dacă acesta sau reprezentantul său nu au fost prezenţi la desigilarea genţilor şi numărarea mijloacelor băneşti în numerar. În acest caz, se vor întreprinde următoarele acţiuni:

2.5.1. la depistarea diferenţei de numerar în plus, Banca va înscrie diferenţa în contul curent al Clientului;

2.5.2. la depistarea diferenţei de numerar în minus, a bancnotelor suspecte de a fi false, Banca va indica în Borderoul însoţitor suma efectivă a numerarului, care urmează să fie înregistrată în contul curent al Clientului;

2.5.3. la depistarea diferenţei de numerar în minus, a bancnotelor suspecte de a fi false, va indica în Borderoul însoţitor suma efectivă a numerarului şi va debita contul curent al Clientului cu suma diferenţei depistate (în cazul înregistrării in contul clientului in avans a sumei conform Borderoului insoțitor)

2.6. Înregistrarea numerarului în contul Clientului se va efectua nu mai târziu de a 2-a zi lucrătoare din momentul colectării numerarului de Reprezentanții Băncii, după desigilarea Genților sigilate și numărarea acestuia sau preliminar (conform Borderoului insoțitor), în cazul selectării opțiunii date prin Cerere.

3. Toate comunicările dintre părți aferente prestării și derulării Servicii de colectare a numerarulu**i** urmează a fi comunicate acestora prin intermediul persoanelor de contact aduse la cunoștință părtilor prin notificare prealabilă. În relația cu Clientul, Banca va utiliza urmatoarea adresă de email **cash.colectare@maib.md ,** iar Clientul adresa adusă la cunoștință băncii prin Cerere.

4. **Responsabilitatea părţilor:**

4.1. Banca nu poartă răspundere pentru întârzierea colectării Genţilor sigilate şi/sau înregistrării sumei numerarului în contul curent al Clientului cauzate de nepregătirea de către Reprezentantul Clientului a Genţilor sigilate, în conformitate cu cerinţele expuse în prezentele Condiții Generale;

4.2.Clientul este obligat să răspundă de securitatea Genţilor sigilate până la momentul semnării Fişei de prezentare de către Reprezentantul Clientului;

4.3. Banca poartă răspundere pentru asigurarea integrităţii Genţilor sigilate din momentul primirii acestora de către Reprezentantul Băncii de la Client.
5. Pentru prestarea Servicii de colectare a numerarului, Banca va percepe comision în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare:
5.1. Plata se va efectua lunar de către client în baza facturii privind volumul serviciilor prestate de Bancă în luna precedentă, prezentată Clientului până în a 15-a zi lucrătoare a lunii.
5.2. Pentru numărarea şi verificarea repetată a numerarului, efectuată de Bancă, care confirmă diferenţa de numerar (cu excepţia diferenţei ca rezultat al depistării bancnotelor suspecte de a fi false), Clientul va achita Băncii, suplimentar comisionul pentru renumărarea sumelor din Genţile sigilate în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.
6.Banca se obligă:
6.1. să colecteze Genţile sigilate de la punctul de colectare a Clientului, conform itinerarului stabilit de Bancă;
6.2. să înregistreze numerarul colectat în contul curent al Clientului după verificarea numerarului colectat prin Genţile sigilate, prin perfectarea notei de plată în format electronic (fără imprimare și semnarea acesteia);
6.3. să numere şi să verifice repetat numerarul, în cazul în care, ca rezultat al numărării şi verificării conţinutului Genţii sigilate/Genţilor sigilate, se constată diferenţă între suma efectivă a numerarului şi suma înscrisă în Borderoul însoţitor;
6.4. să verifice, la primirea exemplarelor specimenului de sigiliu, dacă acestea întrunesc condiţiile menţionate în punctul 7.2 din prezentele Condiții Generale şi, la constatarea corespunderii, să le certifice prin aplicarea sigiliului Băncii pe suportul cu sfoară, pe care se află aplicat specimenul sigiliului Clientului;
6.5. să informeze Reprezentantul Clientului despre orice circumstanţe care generează imposibilitatea sau întârzierea colectării Genţilor sigilate;
6.6. Banca poartă răspundere pentru asigurarea integrităţii Genţilor sigilate din momentul primirii acestora de către Reprezentantul Băncii de la Client.
7. **Clientul se obligă:**
7.1. să asigure procurarea sau confecţionarea genţilor pentru depunerea numerarului, sforii și plumbului pentru sigilarea genților;
7.2. să prezinte Băncii, în termen de 3 (trei) zile calendaristice din data notificării Clientului despre posibilitatea prestării serviciului, două exemplare ale specimenului de sigiliu aplicat pe plumb, care urmează să se colaţioneze cu sigiliul de pe Genţile sigilate prin care urmează să se colecteze numerarul. Specimenul de sigiliu trebuie să aibă imprimată denumirea prescurtată a Clientului sau sigla/logotipul acestuia. Un exemplar al specimenului sigiliului se păstrează la Bancă, iar celălalt exemplar se înmânează Clientului printr-un Act de predare-primire a specimenului de sigiliu, utilizând modelul propus de Bancă;
7.3. să pregătească şi să sigileze genţile cu numerar la punctul de colectare a Clientului, cu sigiliul de plumb, care trebuie să fie identic cu specimenul sigiliului certificat de Bancă, până la sosirea Reprezentantului Băncii, care va colecta Genţile sigilate;
7.4. să asigure integritatea şi securitatea Genţilor sigilate până la predarea lor Reprezentantului Băncii;
7.5. să achite Băncii comisioanele bancare în conformitate cu Tarifelor Băncii în vigoare.
8. **Banca este în drept:**
8.1. să nu primească Geanta sigilată/Genţile sigilate, în cazul deteriorării integrităţii genţii şi/sau a sigiliului, necorespunderii sigiliului cu specimenul păstrat la Bancă, întocmirii incorecte a Borderoului însoţitor;
8.2. să debiteze/înregistreze diferenţele de numerar din/în contul curent al Clientului, depistate la verificarea repetată a numerarului din Geanta sigilată/Genţile sigilate;
8.3. să debiteze contul Clientului la depistarea neajunsului/bancnotelor suspecte de a fi false.
8.4. să modifice itinerarul (notificând in prealabil clientului cu 2 zile lucrătoare);
8.5. să refuze efectuarea vizitei repetate la punctul de colectare, ca urmare a eșuării pregătirii spre predare a Genţilor sigilate de către Reprezentantul Clientului, in termenele itinerarului;
8.6. să înregistreze in contul Clientului in avans, in baza sumei numerarului declarat/inscris in Borderoul insotitor, până la procesarea numerarului.
9.**Clientul este în drept:**
9.1. să asiste personal sau prin intermediul unui reprezentant al său la desigilarea Genţilor sigilate şi numărarea mijloacelor băneşti. În cazul asistării prin intermediul unui reprezentant, Clientul va emite o împuternicire (delegaţie) pe numele reprezentantului său. Neprezentarea la timp a Clientului sau al reprezentantului Clientului pentru a asista la desigilarea Genţilor sigilate şi numărarea mijloacelor băneşti nu serveşte drept temei pentru amânarea desigilării Genţilor sigilate şi numărării mijloacelor băneşti de către Bancă;
9.2. să solicite suplinirea itinerarului cu noi puncte de colectare. Banca poate accepta suplinirea cu noi puncte doar în condițiile și posibilității logistice ale băncii. În cazul rezultatului pozitiv banca va notifica Clientul;
9.3. să solicite eliminarea oricăror puncte din itinerar, in coordonare cu Banca.

10. Clientul, va notifica Banca cu cel puţin 2 luni înainte de data de la care încetarea Serviciului de colectare a numerarului urmează să-şi producă efectele.

B.8. SERVICIUL EXTRASE (maib business)

11. Extrasele reprezintă o funcționalitate atașată Contului bancar și are drept scop confirmarea operațiunilor bancare efectuate prin conturile Clientului, prin intermediul extraselor de cont în format electronic.
12. Funcționalitatea Extrase este furnizată de Bancă prin intermediul maib business, soluție IPAD de tip internet-banking, disponibilă Clientului în baza înregistrării și autentificării corespunzătoare.
13. Banca oferă soluția maib business tuturor persoanelor juridice - clienți maib, accesul fiind acordat prin completarea formularului din pagina web a băncii la compartimentul de referință ”devino utilizator activ maib business” sau prin apel la 1314.
14. În maib business, modulul Extrase oferă Clientului următoarele funcționalități:
14.1 vizualizarea informațiilor aferente conturilor bancare, inclusiv soldul și operațiunile înregistrate în perioada selectată;
14.2 generarea, descărcarea și/sau expedierea la adresa/adresele de e-mail indicate de Client, a extraselor de cont pentru perioade determinate, inclusiv pentru mai multe conturi simultan, în limita unui număr maxim stabilit de Bancă;
14.3 selectarea formatului extrasului de cont și opțiunile de conținut, din formatele electronice puse la dispoziție de Bancă;
14.4 gestionarea destinatarilor extraselor de cont și posibilitatea indicării unei sau a mai multor adrese de e-mail, în limita unui număr maxim stabilit de Bancă, pentru expedierea extrasului de cont.
14.5 generarea, descărcarea Ordinelor de plată, atașamente în format PDF, la extrasul de cont
14.6 abonarea la opțiunea de expediere automată a extraselor de cont cu o frecvență recurentă, în format electronic, conform opțiunilor stabilite de Client.
15. Extrasul de cont remis la e-mail-ul Clientului și/sau generat din maib business (în cazul în care Clientul a optat pentru generarea extraselor semnate electronic) se emite ca document electronic semnat cu semnătură electronică calificată, în conformitate cu prevederile serviciului.

pct. B8 modificat prin hotărârea CCB nr.29.1 din 11.03.2026, în vigoare din data adoptării

C. DEPOZITE

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. Condiţiile de primire, perfectare şi restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice în vigoare, sunt afişate pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
3. Depozitul este garantat în limitele și condițiile stabilite în Legea nr.160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci.
4. Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează conform legislației în vigoare, cu reținerea impozitului pe venit conform Codului Fiscal al Republicii Moldova.
5. Banca pune la dispoziţia Clientului următoarele tipuri de depozite:
5.1. depozite la vedere – mijloacele băneşti primite de Bancă de la Client, pe care Banca le restituie Clientului, la cerere, cu sau fără plata unei dobânzi. Plasarea mijloacelor băneşti în depozit la vedere se efectuează **prin deschiderea Contului curent în baza Cererii**;
5.2. depozite la termen – mijloacele băneşti primite de Bancă de la Client, pe un termen anumit, cu plata unei dobânzi, calculate reieşind din suma, termenul depozitului şi rata dobânzii stabilită, cu condiţia restituirii acestora Clientului la scadenţă. Contractarea depozitului la termen se efectuează în baza Cererii;
5.3. depozite speciale – mijloacele băneşti primite de Bancă de la Client, pe un termen anumit, ce servesc drept garanție la contractarea și prestarea altor servicii de către Bancă. Contractarea depozitelor speciale **se efectuează în baza unor contracte specifice**.
6. Banca va constitui depozitul la termen la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalităţi:
6.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului şi, după caz, amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă; sau
6.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcţionalităţi, prin completarea şi semnarea, prin mijloace electronice conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD, a Cererii prin intermediul IPAD.

7. Pentru deschiderea Contului de depozit, Clientul trebuie să dispună de un Cont curent în valuta depozitului ce urmează a fi constituit.
8. La deschiderea unui Cont de depozit la termen, mijloacele bănești se înregistrează în contul respectiv prin debitarea Contului curent în aceeași valută al Clientului, deschis în Bancă.
9. În funcție de tipul depozitului, expus în Condiţiile de primire, perfectare şi restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice:
9.1. Banca stabileşte un sold iniţial şi sau sold minim în cont;
9.2. pe durata menţinerii depozitului:
9.2.1. nu admite depuneri şi retrageri parţiale din contul de depozit;
9.2.2. admite depuneri suplimentare şi/sau retrageri parţiale condiţionate/necondiţionate, cu păstrarea soldului minim.
10. Condițiile depozitului, soldul inițial sau minim în cont, precum și alte eventuale cerințe specifice sunt expuse în Cererea, semnată la consituirea depozitului.
11. Operațiunile de suplinire/retragere a mijloacelor bănești aflate în Conturile depozit se efectuează doar prin intermediul Contului curent al Clientului în aceeași valută deschis în Bancă, în baza ordinului de plată, cu aplicarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii în vigoare.
12. Banca execută dispoziţiile Clientului privind transferul mijloacelor băneşti integral sau parţial din Contul de depozit, în cazul în care condiţiile depozitului prevăd astfel de operaţiuni.
13. La expirarea termenului depozitului, Banca închide Contul de depozit și transferă la Contul curent al Clientului suma depozitului şi dobânda calculată pentru ultima lună, dacă tipul de depozit nu prevede prelungirea automată a termenului depozitului.
14. În cazul în care termenul de scadenţă a depozitului este o zi de odihnă/sărbătoare nelucrătoare în conformitate cu legislaţia în vigoare, depozitul se transferă la Contul curent în prima zi lucrătoare ce urmează după ziua/zilele de odihnă/sărbătoare nelucrătoare.
15. În cazul depozitului, ce prevede posibilitatea reperfectării automate a acestuia pe un nou termen, la scadenţă, depozitul respectiv se va considera prelungit pe un nou termen, în conformitate cu Condiţiile de primire, perfectare şi restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice în vigoare la data prelungirii, afişate pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
16. La solicitarea restituirii înainte de termen a mijloacelor bănești plasate în Contul de depozit/retragerii parțiale a sumei depozitului, Clientul trebuie să informeze, în scris, Banca cu cel puţin 5 (cinci) zile lucrătoare înainte de data preconizată a retragerii acestora.
17. În cazul restituirii înainte de termen a sumei depozitului, se va achita dobânda stabilită de Bancă, indicată în Condiţiile de primire, perfectare şi restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice în vigoare la data solicitării de restituire, afişate pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

D. PROIECT SALARIAL

D.1. PREVEDERI GENERALE

1. Prezenta secțiune reglementează relaţiile dintre Bancă şi Client în cadrul serviciului numit ”Proiect Salarial”, la efectuarea operaţiunilor, aferente emiterii cardurilor de plată și transferării în conturile curente ale Beneficiarilor a Remunerațiilor, după caz indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă şi altor drepturi băneşti inclusiv:
1.1. deschiderea de către Bancă Beneficiarilor a conturilor curente pentru operațiuni cu carduri de plată conform listei prezentate de Client sau în baza *Cererilor-contract de deschidere a contului și de emitere a cardului de plată*, completate și semnate de către Beneficiari, cu respectarea prevederilor actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actelor normative interne ale Băncii și legislația în domeniu;
1.2. emiterea/reemiterea cardurilor de plată pentru Beneficiari – Titulari ai conturilor curente, în baza *Cererilor-contract de emitere/reemitere a cardurilor de plată, după caz* în baza Listelor salariaților prezentată pentru confirmarea reemiterii cardurilor;
1.3. eliberarea cardurilor de plată Beneficiarilor;
1.4. transferul de către Bancă în conturile curente ale Beneficiarilor a Remunerațiilor, după caz indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă şi altor drepturi băneşti (în continuare „transferuri salariale”), transferate prin ordin de plată, emis de Client şi a informaţiei privind repartizarea sumei transferate Beneficiarului.
2.Emiterea şi utilizarea cardurilor de plată în cadrul Proiectului Salarial este reglementată de:
2.1. legislaţia Republicii Moldova, inclusiv actele normative ale Băncii Naţionale a Moldovei;
2.2. actele normative interne ale Băncii;
2.3.prezentele Condiții Generale Bancare;
2.4. Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC”MAIB”S.A.;
2.5. Cerere;
2.6. Contract;

2.7. Tarifele și comisioanele aplicate de BC”MAIB”S.A. la produsele/ serviciile necreditare prestate persoanelor juridice.

D.2. ORDINEA DE EMITERE/REEMITERE ȘI ELIBERARE A CARDURILOR DE PLATĂ

1. Cardurile de plată se vor emite de Bancă Beneficiarilor cu respectarea Condiţiilor Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC”MAIB”S.A., în conformitate cu lista(ele) prezentate de către Client, utilizând modelul propus de Bancă şi în baza Cererilor-contract, semnate de Beneficiari. Cererile-contract vor fi însoţite de ”Chestionarul pentru client-persoană fizică”, completat şi semnat de fiecare Beneficiar şi copia actului de identitate al acestuia autentificată de către Client prin aplicarea menţiunii „Copia corespunde originalului”, data, semnătura persoanei autorizate ale Clientului, după caz şi amprenta ştampilei companiei. Pachetul de documente urmează a fi prezentat de către reprezentantul Clientului la sucursalele Băncii sau acesta va fi preluat de către salariatul Băncii de la fiecare Beneficiar individual la sediile Clientului.
2. În cazul deplasării salariatului Băncii la sediul Clientului, pachetul de documente, menționat în pct. 1. din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, se va înmâna acestuia de către fiecare Beneficiar individual. În cazul dat copia actului de identitate va fi autentificată de către salariatul Băncii.
3. Cardul de plată poate fi emis şi în baza Cererii-contract depuse personal de Beneficiar la sucursalele Băncii. În acest caz Beneficiarul depune și semnează Cererea-contract, ”Chestionarul pentru client-persoană fizică” și va prezenta actul de identitate şi după caz documentele care confirmă angajarea acestuia.
4. În cazul în care Beneficiarul, optează pentru a primi indemnizația pentru incapacitatea temporară de muncă pe cardul de plată ce urmează a fi deschis, acesta va bifa în Cererea – contract opțiunea respectivă.
5. La expirarea termenului de valabilitate a cardurilor de plată, reemiterea acestora se va efectua, în baza Listei Beneficiarilor prezentată pentru confirmarea reemiterii Cardurilor, utilizând modelul propus de Bancă, confirmate în scris de Client, cu cel puţin 20 de zile calendaristice înainte de data expirării cardurilor de plată.
6. La solicitarea Deținătorului de card, precum și în alte cazuri decât expirarea cardului de plată (pierdere, deteriorare, furt, modificare nume, PIN-cod uitat etc.), reemiterea se va efectua la solicitarea personală a acestuia depusă la sucursalele Băncii.
7. În cazul prevăzut în pct. 6 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, dacă la contul curent pentru operațiuni cu carduri nu au fost efectuate transferuri salariale pentru ultimele 3 luni (cu excepția Tichetelor de masă), Deținătorul de card va prezenta suplimentar și documente care confirmă angajarea în cadrul companiei.
8. Eliberarea cardurilor de plată şi a PIN-codurilor aferente (după caz), emise în conformitate cu prezenta secțiune, se va efectua de către Bancă Beneficiarilor, prin una din următoarele modalităţi convenite între Bancă și Client:
8.1. de către salariatul Băncii, la sediul Clientului. În acest caz, Clientul va asigura accesul salariatului Băncii în sediul Clientului, în perioada de timp convenită şi disponibilitatea Beneficiarilor de a primi cardurile de plată;
8.2. fiecare Beneficiar va ridica Cardul său personal şi PIN-codul aferent (după caz), la ghişeul Băncii;
8.3. prin intermediul persoanei împuternicite a Clientului, la Cererea în scris a acestuia, utilizând modelul propus de Bancă, care va ridica de la Bancă toate cardurile de plată emise/reemise și Pin-codurile aferente (după caz), însoțite de Actul de predare-primire a Cardurilor la client, utilizând modelul propus de Bancă. Clientul va asigura eliberarea cardurilor de plată/Pin-codurilor (după caz) Beneficiarilor contra semnătura depusă în Actul de predare-primire a Cardurilor la client. Actul dat urmează să fie returnat către Bancă, după eliberarea tuturor cardurilor de plată, în termen de maxim 15 zile calendaristice.
9. Eliberarea cardurilor de plată conform pct. 8.3. din prezenta secțiune a Condițiilor Generale va fi posibilă doar în cazul în care pachetele de documente aferente emiterii cardurilor de plată care urmează a fi eliberate, au fost preluate de către salariatul Băncii direct de la Beneficiar.

E. REPARTIZAREA SUMELOR

1. Serviciul de repartizare a sumelor reprezintă un serviciu, prin care Clientul mandatează Banca să transfere din numele şi contul său diverse plăți în conturile unor persoane terțe, beneficiari ai plăților salariale, tichetelor de masă sau a serviciilor oferite de Client, în baza informației electronice remise de Client în adresa Băncii prin IPAD.
2. În caz de indisponibilitate a IPAD, informaţia privind repartizarea sumelor se va prezenta de către persoana împuternicită a Clientului pe suport de hârtie, autentificată cu semnăturile persoanelor autorizate şi după caz amprenta ştampilei Clientului conform fişei cu specimene de semnături şi amprenta ştampilei pe medii de stocare externe (stick-uri USB, discuri) sau email (informaţia transmisă va avea forma unui fişier arhivat, de tip ZIP, cu parolă aplicată). Clientul va comunica băncii parola (telefonic sau în altă modalitate convenită). În acest caz, responsabilitatea veridicităţii informaţiei şi modalităţii de prezentare a acesteia la Bancă, aparţine întru totul Clientului.
3. Repartizarea sumelor presupune următoarele tipuri de operațiuni:

3.1. transferul de către Bancă în conturile Beneficiarilor a Remunerațiilor;
3.2. transferul de către Bancă în conturile de card a valorii nominale a tichetelor de masă,
3.3. transferul altor plăți la conturile Beneficiarilor de servicii ai Clientului.
4. Periodicitatea de repartizare a sumelor este, de regulă, lunară sau bilunară. Părţile pot conveni asupra altor termene de transfer și repartizare a sumelor.
5. Valuta sumelor spre repartizare este leul moldovenesc. În unele cazuri, pentru Clienţii care în conformitate cu legislaţia valutară au dreptul de a plăti sume în valută străină, se permite efectuarea transferurilor şi în valută străină (de regulă Euro sau dolarul SUA).
6. Banca repartizează sumele în conturile Beneficiarilor în cazul în care:
6.1. Clientul a transferat mijloace bănești suficiente în contul Băncii, deschis pentru plățile spre repartizare;
6.2. informația electronică aferentă plăților spre repartizare și datelor bancare ale Beneficiarilor nu conține erori;
6.3. Beneficiarul, și-a exprimat acordul pentru a primi indemnizația pentru incapacitatea temporară de muncă pe Cardul de plată, bifând în Cererea – contract opțiunea respectivă.
6.4. suma totală supusă repartizării corespunde sumei indicate în ordinul de plată, emis de Client;
6.5. Clientul a transferat suma comisionului la contul Băncii, deschis pentru plățile spre repartizare sau dispune de suficiente mijloace bănești în contul curent, pentru perceperea de către Bancă a comisionului.
7. Banca nu este responsabilă de transferul întârziat a sumelor în Conturile bancare ale Beneficiarilor, dacă aceasta este cauzată de erori în informaţia prezentată sau din alte motive dependente de Client.
8. În caz de depistare a erorilor sau de insuficienţă a mijloacelor băneşti, transferarea sumelor în conturi nu se va efectua şi Banca va informa corespunzător Clientul.
9. Clientul este responsabil de modalitatea transmiterii şi de corectitudinea informaţiei prezentate despre Beneficiari şi Conturile bancare ale acestora, a sumelor calculate.
10. Sumele rămase în contul Băncii, urmare a repartizării sumelor în conturile beneficiarilor, sunt restituite de Bancă la Contul curent al Clientului din care acestea au fost transferate, cu excepția Clienților, care prin genul de activitate practicat, sau prevederile legale, nu necesită sau nu au dreptul de a deschide conturi bancare la băncile licenţiate. În acest caz, Banca va restitui sumele rămase conform datelor bancare prezentate de Client.

F. TICHETE DE MASĂ

F.1. PREVEDERI GENERALE

1. Serviciul numit ”Tichete de masă”, reglementează relaţiile dintre Bancă şi Client la efectuarea operaţiunilor, aferente emiterii tichetelor de masă electronice pentru Beneficiari și transferării valorii nominale a lor în conturile destinate tichetelor de masă ale Beneficiarilor, inclusiv:
1.1. deschiderea de către Bancă Beneficiarilor a conturilor, destinate valorificării tichetelor de masa electronice, conform listei prezentate de Client, utilizând modelul propus de Bancă;
1.2. emiterea tichetelor de masă electronice pentru Beneficiari;
1.3. transferul de către Bancă în conturile destinate tichetelor de masă electronice ale Beneficiarilor, exclusiv a valorii nominale a tichetului de masă, transferate prin ordin de plată, emis de Client şi a informaţiei privind repartizarea sumei transferate Beneficiarilor.
2. Ordinea de emitere/reemitere și eliberare a cardurilor de plată și repartizarea sumelor este aceeași ca și în cazul Proiectului Salarial a se vedea secțiunea D.2. și E din prezentele Condițiilor Generale.

G. BUSINESS CARD

G.1. UTILIZAREA CARDULUI BUSINESS

1. Banca emite Carduri la depunerea de către Client a Cererii de accesare a serviciilor financiare pentru Deținătorul desemnat prin una din următoarele modalităţi:
1.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului şi, după caz, amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă; sau
1.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcţionalităţi, prin una din următoarele modalităţi:
1.2.1. prin completarea şi semnarea, în format electronic conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD, a Cererii prin intermediul IPAD;
1.2.2. prin completarea şi semnarea, în format electronic, a Cererii prin intermediul paginii web a Băncii (www.maib.md).
2. Cardul şi plicul sigilat în care se află PIN-codul (dacă există) se eliberează persoanei împuternicite de Client / Deţinătorului desemnat, la subunitatea Băncii, unde Clientul a depus Cererea.
3. La primirea Cardului business Deţinătorul desemnat va semna cardul pe verso, pe panelul pentru semnătură şi (dacă există) va verifica integritatea plicului cu PIN-cod și documentele bancare aferente. În cazul în care a fost

eliberat plicul cu PIN-cod și la momentul primirii lui, acesta este deteriorat, Deţinătorul desemnat va notifica imediat executorul responsabil de la care a primit Cardul şi plicul cu PIN-cod.
4. Cardul oferit Deţinătorului desemnat este emis cu statut inactiv (cu excepția cardurilor digitale). Activarea Cardului se va efectua conform pașilor descriși în Cap. G 6. Setare/ Modificare PIN-ului, din prezentele Condiții generale prin una din următoarele modalităţi:
4.1. prin maibank;
4.2. prin SMS;
4.3. prin bancomat;
4.4. POS-terminal din subdiviziunile maib.
5. În cazul Business Digital Card, Deţinătorul își setează noul cod PIN permanent, în aplicația mobilă MAIBank conform pașiilor descriși în Cap. G 6. Setare/ Modificare PIN-ului, din prezentele Condiții generale. Dacă acesta a fost uitat de Deținător, din oricare motive, Deţinătorul recurge la setarea unui PIN-cod nou, direct din aplicația mobilă MAIBank, fără a fi necesară reemiterea cardului.
6. PIN/CVV2/CVC2-codurile sunt personale şi netransmisibile.
7. Deţinătorul desemnat, în situaţia în care nu îşi aminteşte PIN/CVV2/CVC2-codurile, anunţă Banca şi solicită reemiterea cardului cu aplicarea Tarifelor Băncii.
8. În cazul în care, după primirea plicului cu PIN-cod, acesta se deteriorează, Pin-codul indescifrabil, se recurge la reemiterea Cardului business şi generarea unui PIN-cod nou cu aplicarea Tarifelor Băncii, achitate de Client.
9. Din momentul primirii Cardului şi plicului cu PIN-cod, Deţinătorul desemnat poartă responsabilitate pentru toate operaţiunile efectuate prin intermediul Cardului sau a datelor de identificare a Cardului şi/sau a Deţinătorului desemnat.
10. După primirea și semnarea Cardului pe verso, Deţinătorul desemnat este obligat:
10.1. să asigure păstrarea Cardului (datelor cardului) în condiţii ce exclud deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia;
10.2. să memoreze şi să păstreze în secret PIN-codul/CVC2/CVV2;
10.3. să utilizeze PIN-codul, parola de unică folosinţă, parola de multiplă folosinţă şi datele Cardului astfel încât să nu fie văzute/ identificate de către alte persoane;
10.4. să nu divulge PIN-codul, parola de unică folosinţă, parola de multiplă folosinţă prin telefon, mesaje, sms, e-mail, internet sau orice alte canale, către orice persoană terţă, inclusiv salariaţii Băncii, Visa/Mastercard, reprezentanţii organelor de stat, etc.
10.5. să nu înscrie PIN-codul nemijlocit pe Card sau să păstreze Cardul şi PIN-codul împreună (dacă a fost primit în plic);
10.6. să preia Cardul şi chitanţa după fiecare tranzacţie efectuată la ATM sau POS-terminal;
10.7. să solicite efectuarea operaţiunilor la Comerciant/ghişeu bancar numai în prezenţa sa;
10.8. să solicite chitanţa aferentă tranzacţiei şi să verifice cu atenţie informaţia indicată în aceasta (data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacţiei);
10.9. să evite divulgarea datelor Cardului (numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) prin telefon și prin alte modalităţi de comunicare precum e-mail, mesaje, sms, sau pagină internet fără protocol securizat https://;
10.10. să verifice imediat soldul Contului în cazul eşuării tranzacţiei;
10.11. să păstreze toate chitanţele tranzacţiilor şi să le verifice cu tranzacţiile indicate în extrasul de cont.
10.12. să păstreze confirmarea de executare a tranzacţiei efectuate în Mediul Card Not Present, datele de contact ale Comerciantului (numărul de telefon, adresa electronică) şi să verifice cu atenţie informaţia evidenţiată pe aceasta (data, numărul de Card, numele/prenumele, suma tranzacţiei). În cazul divergenţelor depistate dintre confirmarea de plată şi extrasul din Contul de card, Deţinătorul urmează să se adreseze la Bancă;
10.13. să ia cunoștință cu regulile/politicile de vânzare a bunurilor/prestare a serviciilor aplicate de Comerciant şi afişate pe pagina web respectivă înainte de efectuarea operaţiunilor cu Cardul;
10.14. să monitorizeze lunar în extrasul din Contul de card toate operaţiunile efectuate cu Cardul(rile) pentru a verifica corectitudinea şi veridicitatea operaţiunilor înregistrate în luna de gestiune şi a depista tranzacţiile suspecte.
11. Deţinătorul desemnat este obligat să înştiinţeze Banca imediat ce constată apariţia unei situaţii de urgenţă, cum ar fi:
11.1. pierderea sau furtul Cardului, Datelor cardului, a numărului personal de identificare, codul CVV2/CVC2 şi/sau a altor coduri care permit identificarea sa;
11.2. înregistrarea în Contul de card a unor operaţiuni neautorizate de Deţinătorul desemnat;
11.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de card de către banca-emitentă;
11.4. observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului, Datelor cardului sau cunoaşterea PIN-codului/CVV2/CVC2 de către persoane neautorizate;
11.5. alte situaţii cu impact negativ asupra operaţiunilor cu Cardul sau a Contului de card.

12. Deţinătorul desemnat va suporta toate pierderile legate de orice operaţiune neautorizată în cazul în care aceste pierderi rezultă din fraudă sau din nerespectarea intenţionată sau ca urmare a neglijenţei grave faţă de obligaţiile ce îi revin Deţinătorului desemnat, în legătură cu utilizarea Cardului.
13. Deţinătorul contului persoana juridică poate solicita corectarea unei operaţiuni neautorizate, numai dacă informează Banca despre faptul constatării unei asemenea operaţiuni, în cel mai scurt timp posibil dar nu mai târziu de 3 (trei) luni de la data debitării Contului, prin depunerea în scris a unei reclamații. Termenul limită menţionat mai sus nu se aplică în cazul în care Banca nu şi-a îndeplinit obligaţia de a furniza sau de a face disponibile informaţiile legate de această operaţiune, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului.
pct.13 introdus prin hotărârea CCB nr.64.2 din 15.05.2026, în vigoare din 20.07.2026
14. Deţinătorul desemnat recunoaşte şi acceptă că, utilizarea Cardului pentru efectuarea tranzacţiilor în mediul real, cât şi a datelor acestuia, în cazul efectuării tranzacţiilor fără utilizarea fizică a Cardului,
14.1. juridic este echivalentă cu semnătura Deţinătorului desemnat; şi
14.2. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea operaţiunii în suma respectivă a fost efectuată în strictă conformitate cu voinţa acestuia;
14.3. Deţinătorul desemnat este obligat să asigure sumele debitate din Contul de card, în cazul efectuării Operaţiunilor sub limita de autorizare.
15. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de operaţiuni:
15.1. plata valorii bunurilor şi/sau a serviciilor oferite de comercianţi, care au afişate marca de acceptare a Cardului;
15.2. retragerea banilor în numerar la ghişeele băncilor sau de la ATM-uri, care au afişate marca de acceptare a Cardului;
15.3. alte operaţiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare şi reglementărilor Băncii (depunere de numerar în Contul de card, transferuri între conturi etc.).
16. Eliberarea la Bancomate şi ghişeele băncii a numerarului în valută străină prin intermediul Cardurilor ataşate la conturile persoanelor juridice nu sunt permise pe teritoriul Republicii Moldova conform legislaţiei valutare şi fiscale în vigoare;
17. Cardul este proprietatea Băncii, de aceea, la prima cerere a Băncii, Deţinătorul desemnat va restitui Cardul deţinut.
18. În cazul în care Deţinătorul desemnat refuză utilizarea Cardului, acesta urmează să fie restituit obligatoriu Băncii. Comisionul pentru emitere şi taxa de administrare a Cardurilor restituite Băncii nu se recalculează şi nu se restituie.
19. Cardul se utilizează până în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe Card. Utilizarea Cardului cu termenul expirat nu va fi posibilă, tranzacțiile fiind respinse în acest caz.
20. La expirarea termenului de valabilitate a Cardului, Deţinătorul desemnat îl restituie Băncii. La solicitarea Clientului, Banca poate elibera un card nou. Cardul poate fi reemis automatizat, la cererea Clientului depusă prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare la distanță agreate de Părți (poștă electronică, pagină web dedicată, etc)., în conformitate cu tarifele in vigoare.
21. La cererea Clientului şi la restituirea Cardurilor, Banca va suspenda utilizarea Cardurilor restituite şi va închide Contul de card. Soldul minim în Contul de card se va transfera Clientului la Contul curent cel târziu a doua zi bancară din ziua depunerii cererii, în lipsa operaţiuniilor (tranzacţiilor) problematice (contestate).
22. Cardul nu poate fi utilizat în scopuri ilegale, inclusiv la procurarea bunurilor sau serviciilor, interzise de legislaţia în vigoare a Republicii Moldova şi/sau legislaţia statului, pe teritoriul căruia este utilizat Cardul.
23. Utilizarea frauduloasă a Cardului duce la aplicarea faţă de Deţinătorul desemnat şi/sau Client a măsurilor de constrângere şi de sancţionare, prevăzute de legislaţia în vigoare.
24. Deținătorul desemnat își pierde toate drepturile asupra cardului în cazul în care acesta este blocat de către administratorul Clientului. Deținătorul desemnat va fi notificat prin canale maib (sms-notificare și alte canale alternative) despre blocarea cardului.
25. La înrolarea cardurilor în aplicațiile de tip portmoneu electronic, Deținătorul desemnat se obligă să respecte *Termenii și condițiile specifice pentru atașarea în cadrul aplicației Apple Pay/ Google Pay/ Garmin Pay a cardurilor emise de maib.*
26. În cazul unei Operațiunii de Plată declarate de către Deținător ca fiind neautorizată (efectuată altfel decât este prevăzut la capitolul B. 2, precum și în cazul în care Deținătorul a respectat prevederile din capitole G.5 și G.1.1 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.
27. Deținătorul de card va completa un formular de aviz de contestare a plății în care va confirma și declara pe propria răspundere următoarele:
28. plata este neautorizată;

29. 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;
30. În cazul în care Banca rambursează suma aferentă operațiunii de plată contestate, 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.
31. 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.
32. 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.
33. 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.

G.1.1. Principii de securitate a cardului

25. 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.
26. 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.
27. 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.
28. 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:
28.1. este în drept să monitorizeze operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor;
28.2. poate stabili limite pentru operațiunile cu carduri care să se refere la numărul/ valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul;
28.3. poate bloca cardul sau efectuarea unor operațiuni;
28.4. poate refuza autorizarea unor operațiuni.
29. 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.
30. Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv achiziționarea de bunuri sau servicii interzise în circuitul civil.
31. 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.

G.2. CONDIȚIILE CONTULUI DE CARD

32. Alimentarea Contului de card se efectuează prin următoarele modalități:
32.1. virament din alte Conturi deschise la Bancă sau la alte bănci licenţiate, ale Clientului sau ale altor persoane. Sumele respective devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare din data înregistrării lor în Contul de card;
32.2. convertirea în valuta Contului de card a mijloacelor băneşti din alt Cont bancar al Clientului;
32.3. credit acordat de Bancă;
32.4. dobânzi plătite de bancă la depozitele bancare ale Clientului;
32.5. depuneri de mijloace bănești în monedă națională direct la Bancomatele/ghișeele Băncii/ Terminale ”self-service”;
32.6. În cazul alimentării Contului, prin utilizarea serviciului Cash-In, P2B 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

direct la sucursalele Băncii), suma alimentată devine disponibilă în următoarea zi lucrătoare, după procesarea acesteia în sistemul informațional bancar.

pct.32.6 adăugat prin hotărârea CCB nr.102.2 din 07.08.026, în vigoare din data publicării.

33. Soldul disponibil al mijloacelor băneşti în Contul de card poate fi verificat prin următoarele modalităţi:
33.1. la ghişeele Băncii – cu prezentarea obligatorie a Cardului şi actului de identitate al Deţinătorului desemnat;
33.2. la Bancomate – prin intermediul Cardului;
33.3. prin intermediul serviciului SMS-Notificări;
33.4. prin intermediul serviciilor Internet & Mobile Banking – maib business iar Deţinătorul desemnat poate utiliza suplimentar IPAD MAIBank.
34. Cardurile emise la conturile în lei moldoveneşti şi/sau la conturile în valută străină ale persoanelor juridice rezidente, pot fi utilizate în străinătate în următoarele limite:
34.1. retragerea de numerar – echivalentul a 10 000 EUR pe lună. Limita este stabilită pentru Contul de card;
34.2. achitarea la Comercianţi (magazine, hoteluri, staţii de alimentare etc.) - în limita soldului disponibil.
35. În cazul emiterii mai multor Carduri ataşate la unul din conturile menţionate mai sus, suma totală a operaţiunilor respective, efectuate prin intermediul tuturor cardurilor, ataşate la același Cont de card, nu poate depăşi limitele indicate mai sus. Aceste limite sunt stabilite de legislația în vigoare. În cazul modificării acestor limite, Banca va efectua modificările respective în evidenţele sale, cu înştiinţarea ulterioară a Clientului în modul prevăzut în Contract.
36. Operaţiunile cu Cardul se efectuează în limitele stabilite de Bancă. Banca poate modifica limitele respective în mod unilateral cu informarea Clientului în modul prevăzut în Contract.
37. Banca, în temeiul mandatului acordat prin Contract, va debita Contul de card cu sumele operaţiunilor efectuate cu Cardurile de către Deţinătorii desemnaţi, inclusiv cu:
37.1. valoarea plăţilor efectuate la comercianţi sau a sumelor de numerar retrase, prin intermediul Cardului, a datelor de identificare a Cardului(numarul cardului, denumirea companiei, data expirarii) şi/sau a Deţinătorului desemnat;
37.2. valoarea comisioanelor, dobânzilor, penalităţilor şi altor plăţi conform Tarifelor;
37.3. plata impozitelor şi altor taxe reţinute de Bancă conform legislaţiei în vigoare;
37.4. rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate;
37.5. sechestrarea şi/sau perceperea incontestabilă a mijloacelor băneşti din cont conform deciziilor organelor abilitate prin lege;
37.6. achitarea creditelor acordate de bancă;
37.7. transferul soldului Contului de card în alt Cont bancar al Clientului, la închiderea Contului de card;
37.8. intrări greşite în Contul de card şi care nu aparţin Clientului;
37.9. retrageri în surplus din cauza erorilor tehnice ale Bancomatelor;
37.10. plăți aferente vizitelor în saloanele ”Lounge Key”.
38. Clientul este obligat să asigure existenţa în Contul de card a mijloacelo r băneşti suficiente pentru efectuarea operaţiunilor. În cazul insuficienţei mijloacelor băneşti în Cont sau apariţiei descoperirii de cont neautorizate, Clientul este obligat să alimenteze contul cu mijloace necesare din momentul apariţiei datoriei.
39. Nu se permite descoperire de cont (overdraftul neautorizat). În cazul apariţiei descoperirii de cont neautorizate, aceasta este calificată drept credit bancar acordat Clientului, cu obligaţia acestuia de a rambursa suma respectivă şi de a plăti: (1) pentru cardurile de debit o penalitate și (2) pentru cardurile de credit o dobândă și o penalitate, calculată la soldul insuficient, în mărimea stabilită în Tarife, și Contractul de credit bancar, până în ziua achitării integrale a datoriei, cu încasarea sumelor datorate din contul de card, în ultima zi lucrătoare a fiecărei luni din momentul apariţiei descoperirii de cont neautorizate sau la închiderea contului de card. Banca poate cere în orice moment rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate şi plata dobânzii și penalității respective. În orice caz, neutilizarea de către Bancă a acestui drept nu înseamnă refuzul Băncii de la dreptul în cauză şi nu exonerează Clientul de obligaţia efectuării rambursărilor şi plăţilor respective.
40. În cazul în care valuta operaţiunii cu Cardul diferă de valuta Contului de card, Banca va debita Contul de card cu suma convertită după cum urmează:
40.1. în cazul efectuării operaţiunii pe teritoriul Republicii Moldova – echivalentul sumei operațiunii la cursul comercial pentru operaţiuni cu Carduri, stabilit de Bancă la data procesării operaţiunii;
40.2. în cazul efectuării operaţiunii peste hotarele Republicii Moldova:
40.2.1. dacă valuta operaţiunii este USD, EUR, MDL – echivalentul sumei Operaţiunii, convertit la cursul comercial pentru operaţiuni cu Carduri, stabilit de Bancă la data efectuării operaţiunii;
40.2.2. dacă valuta operaţiunii este o altă valută, decât cea indicată în pct. 40.2.1 – din prezentele Condiţii Generale – echivalentul sumei Operațiunii, convertit din valuta Operațiunii în USD, la cursul de schimb stabilit de Sistemele de plăți Mastercard, VISA, și din USD în valuta Contului – la cursul comercial pentru Operațiuni cu carduri stabilit de Bancă la data efectuării operaţiunii.

41. 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.

42.1. 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.

42.2. Sumele blocate în Contul de card şi care nu au fost decontate de către comercianţi devin disponibile pentru utilizare de până la 30 (treizeci) zile calendaristice din data efectuării operaţiunii. Deblocarea înainte de termen este posibilă doar în baza cererii în scris a Deţinătorului desemnat, cu anexarea documentelor ce confirmă anularea plăţii de către comerciant.

43. Banca, nu mai târziu de a treia zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Clientului extrasul de cont pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului de cont, indicat în Cerere.

44. Orice reclamaţie privind înregistrările în Contul de card urmează să fie adusă de către Client la cunoştinţa Băncii, prin înaintarea unei solicitări în scris, în termen de 10 (zece) zile calendaristice din data ridicării extrasului, dar nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile calendaristice din data perfectării extrasului sau în termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din data efectuării tranzacţiei.

45. Banca va examina solicitările Clientului şi/sau a Deţinătorului desemnat şi va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Client, în termen de 15 (cincisprezece) zile lucratoare de la data primirii solicitării. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente, Banca va transmite Clientului şi/sau a Deţinătorului desemnat un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Clientul şi/sau a Deţinătorului desemnat va primi răspunsul final, care nu va depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

46. 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.

G.3. ACHITAREA PRIN INTERMEDIUL CARDULUI

47. Achitarea valorii bunurilor procurate, a lucrărilor efectuate sau a serviciilor prestate poate fi efectuată cu prezentarea Cardului sau fără prezentarea acestuia, utilizând datele Cardului.

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

47.1.1. prin POS-terminal;

47.1.2. prin Bancomat;

47.1.3. cu utilizarea imprinterului.

47.2. Achitarea cu utilizarea Business Digital Card poate fi efectuată:

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

47.2.2. prin Bancomat în funcție de capacitățile tehnice ale acestora;

48. La prezentarea Cardului, salariatul Comerciantului poate cere Deţinătorului desemnat să prezinte actul său de identitate.

49. La cererea salariatului Comerciantului, Deţinătorul desemnat va introduce PIN-codul la POS-terminal.

50. Deţinătorul desemnat va solicita de la salariatul Comerciantului un exemplar al bonului de plată, al doilea exemplar rămânând la Comerciant.

51. În cazul în care Deţinătorul desemnat a identificat careva discrepanţe în bonul de plată eliberat de către Comerciant, va solicita Comerciantului anularea tranzacţiei pe loc, în momentul efectuării tranzacţiei. Cecul de anulare a tranzacţiei se va păstra de către Deţinător timp de 13 (treisprezece) luni.

52. Achitarea valorii bunurilor procurate şi/sau serviciilor poate fi efectuată în Mediul Card Not Present fără prezentarea Cardului, utilizând datele Cardului.

53. Achitarea fără prezentarea Cardului în formă fizică poate fi efectuată prin:

53.1. introducerea datelor Cardului pe paginile web predestinate achitărilor – tranzacţii în cadrul comerţului electronic (E-commerce);

53.2. prin utilizarea serviciilor electronice;

53.3. prin aplicație de tip “portofel digital”.

54. Deţinătorului desemnat i se recomandă, ca orice document, care confirmă efectuarea operaţiunii, să fie imediat verificat şi păstrat pentru verificarea extrasului din Contul de card, după ridicarea lui de la Bancă.

55. Pentru a efectua plata cu Cardul, la perfectarea comenzii pe pagina web a Comerciantului, Clientul introduce datele Cardului. Internet-magazinul poate solicita şi alte informaţii: tipul Cardului, numele şi prenumele Deţinătorului desemnat, adresa de domiciliu şi/ sau adresa la care urmează să fie efectuată livrarea.

56. În cazul utilizării Cardului sau datelor acestuia pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere de hotel, închirierea automobilului, achitări periodice de acelaşi tip, achitarea serviciilor/bunurilor prin internet, etc., Deţinătorul desemnat trebuie să ia cunoştinţă în prealabil cu regulile de plată şi anulare a comenzilor, condiţiilor de livrare a bunurilor/serviciilor şi să păstreze cel puţin 13 (treisprezece) luni din data tranzacţiei, documentele aferente tranzacţiei şi corespondenţa cu Comerciantul.
57. Deţinătorului desemnat i se recomandă să efectueze cumpărături la Comercianţii on-line ce oferă platformele de securitate Mastercard® SecureCode™ şi Verified by Visa™, American Express SafeKey. Aceasta este o dovadă în plus despre credibilitatea Comerciantului. Pentru efectuarea tranzacţiilor sigure în mediul Internet, Deţinătorului desemnat i se recomandă să urmeze sfaturile prezentate pe pagina web a Băncii.
58. În cazul efectuării operaţiunilor cu Cardul în străinătate, Clientul urmează să prezinte Băncii, la solicitare, informaţii privind caracterul plăţilor efectuate şi, după caz, documentele justificative aferente acestora, în cazurile prevăzute de legislaţia valutară. La necesitate, informaţia privind plăţile/tranzacţiile efectuate cu utilizarea cardurilor, se va prezenta de către Client conform modelului solicitat de Bancă.
59. Deţinătorul desemnat va solicita şi va păstra orice document, care confirmă efectuarea operaţiunii în străinătate (necesar întocmirii informaţiei ce trebuie prezentată Băncii) şi va verifica extrasul de cont, după primirea de la Bancă.

G.4. RETRAGEREA DE NUMERAR

60. Utilizând Cardul sau aplicația de tip ”portofel digital”, Deţinătorul desemnat poate retrage numerar:

60.1. la ghişeele Băncii şi ale altor bănci care au afişate marca de acceptare a Cardului sau prin intermediul aplicației de tip “portofel digital” la POS-terminal, cu prezentarea obligatorie a actului de identitate. Procesul de retragere a numerarului va decurge în mod analogic cu cel de achitare a valorii bunurilor/serviciilor procurate. Numerarul poate fi retras în mărimea soldului disponibil în Contul de card şi ținând cont de disponibilul de numerar în sucursala băncii, în conformitate cu limitele aplicate la contul/cardul respectiv. Totodată, pentru retragerea sumei de **20 mii lei** (ori echivalentul acesteia în orice altă valută) sau mai mult, Deţinătorul desemnat urmează să preavizeze Banca cu cel puţin 48 de ore înainte.

60.2. prin Bancomate se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului, sau cu ajutorul portofelelor digitale în funcție de capacitățile tehnice ale Bancomatului, indiferent de tipul Cardului, în conformitate cu limitele aplicate la Contul/Cardul respectiv pe teritoriul Republicii Moldova, cu respectarea legislaţiei în vigoare.

61. Eliberarea numerarului din Cont la ghişeele Băncii, se efectuează:

61.1. doar prin intermediul Cardului la POS-terminal sau prin intermediul aplicației de tip “portofel digital” la POS-terminal, cu excepția eliberării în cazul închiderii Contului de card şi în cazul procedurii de eliberare excepțională. În acest caz, eliberarea numerarului din Contul de card are loc doar în baza actului de identitate, prezentat în original şi în conformitate cu ordinea stabilită în normele interne ale Băncii, cu aplicarea comisionului conform Tarifelor Băncii în vigoare.

61.2. retragerea de numerar prin intermediul cardurilor de business, pentru plata salariilor și efectuarea altor plăți cu caracter social (altele decât salariul), poate fi efectuată doar la ghișeu, prin retragere excepțională direct de pe cont, în baza unei Delegații privind retragerea numerarului în monedă națională, semnată de Persoanele autorizate ale Clientului conform Fișei cu specimene de semnături , precum și aplicarea ștampilei, prezentată la bancă pe suport de hârtie. Delegația trebuie să conțină indicarea simbolului corespunzător privind retragerea. Persoana juridică, este responsabilă și prezintă documentul de plată privind transferul plăţilor obligatorii în conformitate cu actele normative, înainte de efectuarea operațiunii de retragere a numerarului, iar specialistul din sucursală asigură controlul asupra existenței acestui document.

62. În cazul în care la retragerea numerarului din bancomatele **maib**, bancnotele nu au fost ridicate din bancomat timp de 12 secunde, bancnotele respective vor fi retrase de bancomat (măsuri similare de securitate pot fi prevăzute şi la bancomatele altor bănci). În urma investigațiilor preliminare, Banca poate restitui suma neridicată, aferentă tranzacției, de la ATM-ul maib la cererea în scris a Clientului. Decizia finală privind restituirea sumei va fi luată în urma analizei cazului și obținerii rezultatului final al investigațiilor.
63. Modalitatea de retragere a numerarului din bancomate poate varia de la caz la caz (bancomatul va elibera numerarul şi apoi cardul sau cardul şi apoi numerarul, etc.). Deţinătorul desemnat este responsabil să parcurgă cu atenţie meniul de pe ecranul bancomatului şi să urmeze toate comenzile afişate.
64. În cazul în care PIN-codul a fost introdus incorect de 3 ori, cardul va fi blocat.

G.5. PIERDEREA SAU FURTUL CARDULUI

65. În Cazul în care Cardul este pierdut, furat, uitat/capturat în Bancomat sau Deţinătorul desemnat dispune de informaţii sau presupune că PIN-codul sau datele Cardului şi/sau ale Deţinătorului au ajuns la cunoştinţa unor persoane neautorizate, Deţinătorul desemnat este obligat:

65.1. să înştiinţeze personal Banca, în orice moment (24 de ore din 24), la numărul de telefon 1314 comunicând datele suficiente pentru identificarea Deţinătorului Desemnat şi Cardului şi
65.2. să înştiinţeze personal imediat, cel târziu în decurs de 24 ore, organele de poliţie, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele şi împrejurările producerii evenimentului, în cazul în care are suspiciuni, că au fost efectuate operaţiuni frauduloase.
66. Primind apel la numărul de telefon 1314, după identificarea Deţinătorul desemnat, Banca va recurge la blocarea Cardului şi va confirma Deţinătorului desemnat faptul blocării acestuia.
67. În cazul recuperării de către Deţinătorul desemnat a Cardului pierdut/furat sau blocat, el va înştiinţa personal Banca la numărul de telefon 1314.
68. Banca va analiza posibilitatea deblocării Cardului la solicitarea telefonică a Deţinătorului desemnat, care va comunica datele suficiente pentru identificarea lui. În cazul în care astfel de date nu pot fi comunicate, Cardul poate fi deblocat în baza cererii Deţinătorului desemnat în formă scrisă, depusă la subunitatea Băncii.
69. Deţinătorul desemnat şi Clientul sunt răspunzători financiar pentru toate operaţiunile efectuate cât prin Card, atât şi în Contul de card, până la momentul înştiinţării Băncii despre evenimentele expuse în pct. 65 din prezentele Condiții Generale. Momentul înştiinţării se consideră data şi ora blocării Cardului, înregistrată de sistemul de gestionare a operaţiunilor cu carduri al Băncii, în mod automat.
70. Banca îşi rezervă dreptul de a bloca Cardul în cazul apariţiei unor suspiciuni de compromitere a datelor de Card, utilizare neautorizată/frauduloasă a cardului sau risc al incapacităţii Deţinătorului de a-şi onora obligaţiile faţă de Bancă.
71. Banca va recurge la suspendarea şi retragerea Cardului, în cazul nerespectării de către Deţinătorul desemnat și/sau de către Client a Contractului și prezentelor Condiții Generale.
72. În unele cazuri (la ordinul Băncii), Cardul poate fi retras de către salariatul Comerciantului sau al Băncii. În acest caz Deţinătorul desemnat trebuie să solicite un document care confirmă retragerea Cardului.

G.6. SETARE/ MODIFICARE PIN-ULUI

73. Setarea/ modificarea codului PIN poate fi efectuată prin următoarele mijloace:
73.1. Maibank;
73.2. Bancomat;
73.3. POS terminal;

G.6.1. Setarea/ modificarea codului PIN prin Serviciul Assign PIN:

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

G.6.2. Setarea PIN-ului prin Serviciul PIN by SMS:

81. Pentru setarea PIN-ului cu Codul de activare recepționat prin SMS, Deținătorul va procure următorii pași:
81.1. Recepționarea codului de activare;
81.2. Setarea PIN-ului și activarea cardului.
81.3. Banca transmite prin SMS, de la numărul scurt **6242**, Codul de activare Deținătorului desemnat la numărul de telefon indicat în sistemul informational al Băncii;
81.4. Codul de activare nu trebuie dezvăluit persoanelor terțe.
81.5. PIN-ul se setează și cardul se activează la bancomatele maib sau POS terminalele din sucursalele/agențiile maib.
82. Pentru setarea PIN-ului la bancomatele maib, efectuați următoarele:
82.1. Introduceți cardul în bancomat și selectați limba de comunicare;

82.2. Introduceți și confirmați Codul de activare recepționat prin SMS, de la numărul scurt **6242**;
82.3. Setați PIN-ul și confirmați repetat PIN-ul introdus;
82.4. După setarea PIN-ului cardul se activează automat.
83. Pentru setarea PIN-ului la POS terminalele din sucursalele/agențiile maib, urmați instrucțiunile salariatului băncii:
83.1. Introduceți PIN cod dorit și confirmați;
83.2. Reintroduceți PIN cod dorit și confirmați;
83.3. Introduceți codul de activare primit prin SMS și confirmați.
84. Este important să rețineți/memorizați PIN-ul setat la bancomat/terminal POS. În caz dacă PIN- ul setat este pierdut/uitat, va fi necesar să solicitați reemiterea cardului conform tarifelor în vigoare ale Băncii.
85. După setarea PIN-ului, Codul de activare nu mai este valabil.
86. În cazul în care ați pierdut sau nu ați recepționat SMS-ul cu Codul de activare de la numărul scurt **6242**, puteți solicita Codul de activare, utilizând una din 3 modalități:
86.1.1. Transmiteți un-SMS de pe numărul de telefon la numărul scurt **6242**, cu indicarea ultimelor 4 cifre ale cardului. SMS-ul nu trebuie să conțină spații libere și alte caractere decât ultimele 4 cifre ale Cardului sau
86.1.2. Selectați funcționalul „Codul de activare" în aplicația maibank Zona de acces fără autentificare și indicați numărul de telefon* și ultimele 4 cifre ale cardului deținut. Este cazul pentru clienții noii - deținători de carduri ai Băncii sau
86.1.3. Selectați cardul inactiv din lista de carduri în aplicația maibank Zona autorizată. Este cazul pentru clienții existenți - deținători de carduri.
87. Dacă solicitați codul de activare după 3 luni de la emiterea cardului conform modalităților descrise în pct.77 din prezenta secțiune, în scopul asigurării securității cardului Dvs, veți fi contactat și identificat de către salariatul Serviciului Contact Center, după care veți primi SMS-ul cu Codul de activare.
88. Modificarea numărului de telefon la care se expediază SMS-ul cu Codul de activare se efectuează doar la Sucursalele Băncii în baza cererii depuse de Dvs.
89. Recepționarea codului de activare și Solicitarea codului de activare se efectuează utilizând numărul de telefon indicat în profilul deținătorului desemnat pe numele căruia este emis Cardul în sistemul Băncii.

G.7. SERVICIUL SMS-NOTIFICĂRI

1. Serviciul SMS-Notificări are drept scop notificarea Clientului privind operaţiunile cu Cardurile şi oferirea serviciilor informaţionale aferente tranzacţiilor bancare (în limitele posibilităţilor canalului de acces).
2. Banca oferă acces la serviciul SMS-Notificări la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalităţi:
2.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului şi, după caz, amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă; sau
2.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcţionalităţi, prin una din următoarele modalităţi:
2.2.1. prin completarea şi semnarea, în format electronic conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD, a Cererii prin intermediul IPAD;
2.2.2. prin completarea şi semnarea, în format electronic, a Cererii prin intermediul paginii web a Băncii (www.maib.md).
3. Utilizator al serviciului SMS-Notificări este Clientul care:
3.1. deţine un Business card emis de Bancă;
3.2. este abonat la reţeaua de telefonie mobilă cu care Banca are contract de colaborare;
3.3. a depus Cererea la Bancă.
4. În cadrul serviciului SMS-Notificări, în dependenţă de opțiunile alese de Client în Cerere, sunt diponibile următoarele funcționalități:
4.1. Servicii de bază – notificarea Clientului privind operaţiunile cu Cardul privind:
4.1.1. achitarea cu Cardul a serviciilor la Comercianţi (magazine, aeroport, hotel, etc.);
4.1.2. retragerea numerarului;
4.1.3. verificarea soldului Cardului;
4.1.4. solicitarea extrasului de Card;
4.1.5. alte acţiuni (introducerea unui PIN eronat, etc.).
4.2. Servicii opţionale:
4.2.1. informarea Clientului (la expedierea mesajelor-solicitare la numărul scurt) cu privire la:
4.2.1.1. soldul şi extrasul operaţiunilor cu Carduri (ultimele 5 operaţiuni);
4.2.1.2. cursurile de schimb valutar;
4.2.2. modificarea profilului Clientului (la expedierea mesajelor-solicitare la numărul scurt):

4.2.2.1. afişarea şi/sau modificarea limbii de comunicare (limbii mesajelor);
4.2.2.2. modificarea/resetarea parolei de acces;
4.2.2.3. afişarea şi/sau modificarea alias-urilor cardurilor;
4.2.2.4. modificarea pachetului de servicii de notificare.
5. Informaţia este recepţionată de către Client la transmiterea unui mesaj-solicitare la numărul scurt al operatorului de telefonie mobilă.
6. Lista funcționalităților oferite în cadrul serviciului SMS-Notificări poate fi modificată/completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul IPAD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.
7. Utilizarea serviciului SMS-Notificări presupune următoarele acţiuni:
7.1. recepţionarea mesajelor de notificare la efectuarea operaţiunilor cu Cardul;
7.2. expedierea de către Client a mesajelor-solicitare în conformitate cu Instrucţiunea privind utilizarea serviciului SMS-Notificări şi recepţionarea de la Bancă, prin intermediul operatorului de telefonie mobilă, a răspunsului corespunzător solicitării expediate.
8. Modificarea condițiilor de prestare a serviciului, a datelor utilizatorului se efectuează:
8.1. de către Bancă, în baza unei cereri specifice, completate de către Client şi prezentate în subunitatea Băncii, în care a fost contractat serviciul;
8.2. de către Client, prin expedierea unui mesaj-solicitare.
9. Banca este în drept să blocheze/sisteze unilateral accesul la serviciu în condițiile nerespectării de către Client și Deținătorii desemnați a prevederilor prezentelor Condiții Generale, inclusiv admiterii datoriilor aferente utilizării serviciului mai mult de 90 (nouăzeci) zile consecutiv.
10. Dezactivarea/dezabonarea de la serviciul SMS-Notificări se efectuează de către Bancă:
10.1. la solicitarea Clientului, în baza cererii specifice, completate de către Client şi prezentate în subunitatea Băncii, în condiţiile lipsei datoriilor aferente serviciului;
10.2. în mod unilateral, în condițiile nerespectării de către Client și Deținătorii desemnați a prevederilor prezentelor Condiții Generale, inclusiv admiterii datoriilor aferente utilizării serviciului mai mult de 180 zile consecutiv.
11. Instrucţiunea privind utilizarea serviciului SMS-Notificări poate fi accesată pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

G.8. LIMITAREA RĂSPUNDERII OPERATORULUI DE TELEFONIE MOBILĂ
1. Operatorul de telefonie mobilă oferă posibilitatea expedierii mesajelor SMS în limitele ariei de acoperire a reţelei operatorului.
2. Operatorul de telefonie mobilă nu oferă nici un fel de informaţii referitoare la serviciul SMS-Notificări. Toate întrebările şi reclamaţiile privind serviciul SMS-Notificări sunt adresate Băncii prin datele de contact, indicate în Contract.
3. Operatorul de telefonie mobilă nu poartă răspundere pentru modificarea de către Bancă a condiţiilor de prestare a serviciului SMS-Notificări.
4. Operatorul de telefonie mobilă nu este responsabil pentru conţinutul mesajelor SMS, expediate în cadrul serviciului SMS-Notificări, nici pentru intervalele de timp dintre solicitare şi răspunsul primit sau pentru veridicitatea sau actualitatea informaţiilor oferite de către Bancă. Livrarea mesajelor nu este momentană/instantanee şi poate dura până la 12 (douăsprezece) ore.
5. Prin expedierea mesajelor SMS la numărul scurt, Clientul împuterniceşte operatorul de telefonie mobilă şi manifestă acordul privind oferirea de către operator Băncii a datelor personale ale Clientului şi anume: numărul de telefon, de pe care a fost expediat mesajul SMS, conţinutul mesajului SMS, precum şi data şi ora expedierii acestuia.
6. Clientul are posibilitatea de a expedia mesaje SMS la numărul scurt în cadrul utilizării serviciului SMS-Notificări numai în cazul în care dispune de suficiente mijloace financiare pe contul său personal în sistemul operatorului de telefonie mobilă. Dacă în rezultatul expedierii mesajelor SMS contul Clientului a devenit negativ, acesta este obligat să achite operatorului de telefonie mobilă datoria formată în întregime.

G.9. PLĂȚI PRIN QR MIA LA CARD BUSINESS
1. Serviciul plăți prin QR MIA la card business are drept scop oferirea produsului MIA Plăți Instant pentru deținătorii unui card maib business sau card digital business în valută națională (MDL).
2. Acesta poate fi utilizat doar în cadrul aplicației bancare maibank și având prealabil asigurat accesul necesar la cardul maib business.
3. Clientul generează un QR sau link de plată MIA din interfața aplicației maibank pe care îl poate expedia.
4. Plățile pot fi effectuate doar de către deținătorii unui card emis în RM și având activat serviciul MIA Plăți Instant în cadrul aplicației bancare.
5. Plățile sunt încasate și disponibile imediat pe cardul business al Clientului.

6. Comisioanele pentru serviciul plăți prin QR MIA sunt calculate și percepute din contul 2258 al Clientului la finalul zilei operaționale.
7. Serviciul plăți prin QR MIA poate fi contractat prin semnarea Cererii de accesare a serviciilor financiare.

G.10. SERVICIULUI LIVRARE CARD BUSINESS

1. Descrierea principalelor caracteristici în cazul solicitării Serviciului Livrare card:
   1.1. Pentru a solicita un Card Business cu livrare, clientul Băncii se va prezenta la sucursală și va depune cerere de emitere a cardului, selectând Serviciul de Livrare Card;
   1.2. Serviciul Livrare carduri va fi disponibil pentru cardurile cu funcționalul Pin by SMS.
   1.3. Serviciul Livrare carduri nu va fi disponibil pentru Cardul instant și clienții identificați prin intermediul mijloacelor electronice (la distanță).
   1.4. Pentru Serviciul de Livrare carduri, va fi perceput un comision în mărimea prevăzută în Tarifele în vigoare care sunt plasate pe site-ul oficial al Băncii și în cadrul Sucursalelor băncii.
   1.5. Termenul de livrare a cardului este de pînă la 7 zile lucrătoare, de la data depunerii cererii. Dacă data depunerii cererii este o zi nelucrătoare, termenul va începe să fie calculat din următoarea zi lucrătoare.
   1.6. Clientul va fi telefonat de către Prestatorul de servicii de livrare, pe o perioadă de 3 zile lucrătoare consecutiv. În cazul în care apelul nu va fi recepționat, după 3 încercări, Prestatorul de servicii va returna plicul Băncii.
   1.7. Clientul va fi telefonat de către Prestatorul de servicii de livrare pentru a stabili detalii privind data și ora prezentării Prestatorului, la adresa indicată de către Client în cererea de emitere card.
   1.8. La data și ora stabilită, Prestatorul de servicii de livrare se va prezenta la adresa stabilită și va înmâna Trimiterea poștală în care se conține Cardul Business.
   1.9. Perioada maximă de stocare a Trimiterii poștale în terminalul Prestatorului de servicii, este 5 zile lucrătoare.
   1.10. Prestatorul de servicii nu oferă consiliere sau servicii de informare ce țin de conținutul Trimiterii poștale.
2. Obligațiile Clientului la solicitarea Serviciului Livrare card:
   2.1. Asigură corectitudinea adresei indicate în suplimentul la Cererea de accesare a serviciilor financiare, prin aplicarea semnăturii pe cerere.
   2.2. Stabilește împreună cu Prestatorul de servicii de livrare, data și ora la care urmează să fie livrat Cardul Business.
   2.3. Prezintă actul de identitate valabil în original, care confirmă că este Destinatarul Trimiterii poștale. Dacă Destinatarul livrării nu a prezentat actul de identitate, Trimiterea poștală nu va fi eliberată de către Prestatorul de servicii de livrare.
   2.4. Adresa de livrare nu poate fi modificată pe parcursul desfășurării serviciului de livrare.
   2.5. În cazul în care Destinatarul nu se va afla la adresa prestabilită pentru livrare, Destinatarul își asumă toate obligațiile ce vor rezulta în acest caz. Drept urmare, Trimiterea poștală va fi restituită Băncii, iar Business Cardul va fi lichidat\distrus.
   2.6. În cazul în care Destinatarul livrării a depistat careva neconformități ale conținutului Trimiterii poștale, de urgență va contacta Banca, prin intermediul Serviciului Contact Centru la numărul de telefon: 1314.

G.11. CONDIȚII ATAȘARE CARD BUSINESS ÎN CADRUL APLICAȚIEI APPLE PAY/ GOOGLE PAY/ GARMIN PAY

1. Înrolarea/Înregistrarea/Atașarea unui Card Business în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.

1.1. Banca permite adăugarea și utilizarea cardurilor eligibile și emise de maib în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay. Atașarea cardurilor poate fi efectuată prin metodele puse la dispoziție de Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay. Clienții maib, utilizatori ai aplicației maibank pot atașa card direct din maibank, astfel datele cardului business vor fi preluate direct în aplicația Apple Pay/Google Pay, fără a fi necesară introducerea lor manuală în aplicația Apple Pay/Google Pay.

1.2. Pentru autentificarea Utilizatorului de portofel electronic la atașarea cardului business în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay, Banca va trimite un cod OTP prin aplicația maibank a Clientului.

1.3. În cazurile în care există motiv întemeiat sau anumite suspiciuni de fraudă, Banca poate să accepte/refuze solicitarea de înregistrare a cardului business în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay. În cazul în care solicitarea de înregistrare a cardului business este respinsă, Utilizatorul poate apela la numărul de telefon1314 a Serviciului Suport Clienți al maib.

1.4. La înregistrarea cardului business în aplicatia Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay se va genera un Token de plată al cardului respectiv, acest Token urmând a fi asociat cardului busiess pe dispozitivul

mobil respectiv. Pentru creșterea securității tranzacțiilor numărul Token-ului va fi diferit de PAN-ul cardului busuness înregistrat în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.

1.5. Utilizatorul are posibilitatea să înregistreze un card business emis de Bancă în Apple Pay/Google Pay/Garmin 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 Termeni și Condiții de acest capitol.

1.6. Prin înregistrarea Cardului business în Apple Pay/Google Pay/Garmin 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.

1.7. 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 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 și a prezenților Termeni și Condiții.

1.8. Înregistrarea Cardurilor Business în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay se realizează fără perceperea cărorva comisioane/taxe de către Bancă.

2. Utilizare cardului business și a Token-ului prin aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.

2.1. După înregistrarea cardului business în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay conform prevederilor de mai sus, Token-ul generat va fi utilizat pentru:

2.1.1. plăți contactless la comercianți;

2.1.2. tranzacții pe internet, pe site-urile și în aplicațiile comercianților care afișează că acceptă la plată ca instrument de plată Apple Pay/Google Pay;

2.1.3. retrageri de numerar la ATM-urile compatibile și POS terminalele băncii, care permit utilizarea portofelului electronic, fiind necesară și introducerea PIN-ului cardului business pe terminalul ATM-ului și la POS terminal a băncii de la care se efectuează retragerea.

2.2. Modalitățile de utilizare enumerate mai sus sunt valabile la acest moment, însă este posibil ca Apple/Google/Garmin să ofere și alte modalități de utilizare a Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay sau să le modifice pe cele existente, acestea urmând a fi comunicate Utilizatorului prin modalitățile puse la dispoziție de Apple/Google/Garmin.

2.3. Nu pot fi utilizate pentru plățile prin Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay, cardurile business pentru care Utilizatorul a dezactivat opțiunea de tranzacții contactless a dispozitivului .

2.4. Dacă Utilizatorul a înregistrat mai multe carduri business în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay, atunci primul card business înregistrat pe dispozitiv va fi utilizat implicit pentru efectuarea plăților. Utilizatorul are posibilitatea să modifice oricând cardul business selectat ca implicit pentru plată în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.

2.5. 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. Mai multe detalii, precum și variantele actualizate ale acestora, pot fi consultate pe pagina de suport Apple/Google/Garmin.

3. Blocarea și stoparea Token-ului/Token-urilor asociate cardului business. Încetarea utilizării cardului business în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.

3.1. În cazurile în care există motiv întemeiat, maib are dreptul de a bloca temporar sau de a șterge Token-ul Clientului.

3.2. 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 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. Utilizatorul are posibilitatea de a solicita Băncii blocarea temporară sau ștergerea Token-ului prin apel la Serviciul Suport Clienți al Băncii - 1314. 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 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.

3.6. Banca are dreptul de a șterge Token-ului în următoarele situații:
- 3.6.1. 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. Clientul (Administrator) are posibilitatea de a solicita Băncii emiterea unui nou card business pe care îl poate înregistra în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay prin parcurgerea etapelor indicate în secțiunea II din prezenții Termeni și Condiții;
- 3.6.2. există suspiciuni cu privire la utilizarea neautorizată/frauduloasă a dispozitivului pe care Aplicația de tip portmoneu electronic sau aplicația maibank este activă;
- 3.6.3. există suspiciune cu privire la înregistrarea cardului în dispozitive străine, care nu aparțin deținătorului de card business;
- 3.6.4. 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;
- 3.6.5. 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);
- 3.6.6. există o prevedere legală care impune acest fapt sau o dispoziție a unei autorități competente în acest sens.

3.7. Ștergerea unui Token din Aplicație are efect definitiv. Pentru a relua utilizarea cardului business în Aplicație Utilizatorul va efectua reluarea etapelor de înregistrare descrise în secțiunea II din prezenții Termeni și Condiții.

3.8. La expirarea termenului de valabilitate indicat pe partea din față a Cardului Business înregistrat în Apple Pay/Google Pay/Garmin PAy, Token-ul aferent va putea fi utilizat doar în urma înregistrării în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay a Cardului reînnoit.

4. Obligațiile și răspunderea părților

4.1. Utilizatorul va înregistra cardul business în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay doar pe dispozitive care îi aparțin în mod legal și pe care le utilizează personal. După înregistrarea cardului business, Utilizatorul va lua toate măsurile de siguranță pentru a evita utilizarea neautorizată a Token-ului.

4.2. Utilizatorul are obligația de a anunța Banca atunci când cardul business 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 subcapitolul G11. 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.

4.3. 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 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.

4.4. Utilizatorul are obligația de a păstra în mod separat cardul business de dispozitivul pe care acesta este înregistrat în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.

4.5. 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.

4.6. 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 utilizează respectivele metode de securizare.

4.7. Înregistrarea și utilizarea Token-ului depind de Apple Pay/Google Pay/Garmin 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.

4.8. Banca nu poartă răspundere cu privire la securitatea dispozitivului mobil al Utilizatorului pe care este instalat Apple Pay/Google Pay/Garmin 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.

4.9. Banca nu este responsabilă pentru nici o pierdere, daună morală sau patrimonială cauzată de nerespectarea prezenților 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.

4.10. 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.

4.11. Pentru limitarea unor potențiale prejudicii aduse prin utilizarea Token-ului de către terți, maib recomandă Clientului:

4.11.1. să nu înstrăineze/împrumute dispozitivul mobil;

4.11.2. să nu divulge metoda de deblocare a acestuia și/sau alte elemente de securitate ale dispozitivului sau cardului business;

4.11.3. să nu înregistreze cardul business pe dispozitive mobile străine/ necunoscute;

4.11.4. să păstreze datele cardului business în strictă confidențialitate;

4.11.5. să nu divulge parolele OTP, CVV persoanelor terțe.

4.12. 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.

4.13. 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.

H. ACORDAREA PRODUSELOR DE CREDIT

1. Banca poate acorda Clientului produsele de credit în baza contractelor aferente tranzacțiilor de credit, în cazul în care Clientul corespunde cerințelor şi condițiilor de creditare stabilite de Bancă și legislației în vigoare.
2. În perioada contractării produselor de credit, Clientul se obligă să respecte toate prevederile contractelor încheiate aferente tranzacțiilor de credit.
3. Clientul acceptă să prezinte, la solicitarea Băncii, toate informațiile şi documentele necesare în cadrul tranzacțiilor de credit.
4. La deschiderea conturilor curente, Banca este în drept să acorde Clientului o facilitate de Overdraft tehnic, în temeiul Contractului și prezentelor Condiții Generale, în următoarele condiții:

4.1. Suma inițială a Overdraft-ului tehnic constituie 1,000 MDL. Banca este în drept să majoreze suma inițială a Overdraft-ului tehnic până la suma minimă stabilită pentru produsul de credit ”Overdraft la cont curent pentru clienții persoane juridice”;

4.2. Termenul Overdraft-ului tehnic este perioada acțiunii Contractului, cu respectarea termenului maximal de utilizare neîntreruptă a overdraft-ului, stabilit pentru produsul de credit pentru clienții Business Banking;

4.3. În cazul acordării produsului de credit ”Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking ”, Overdraft-ul tehnic se sistează, cu posibilitatea restabilirii ulterioare, în condițiile executării integrale de către Client a obligaţiilor contractuale, ce rezultă din contractul aferent tranzacției de credit și încetării acțiunii acestuia.

5. Suma Overdraft-ului tehnic la Contul curent al Clientului va fi considerată datorată de Client începând cu data ridicării acestuia şi va fi purtătoare de dobândă calculată la o rată anuală, stabilită de Bancă pentru produsul de credit ”Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking ”.
6. Clientul se obligă să suplinească Contul său cu toate sumele astfel datorate, fiind de acord, că orice încasare în contul respectiv se consideră efectuată în scopul rambursării cu prioritate a sumelor datorate Băncii.
7. Banca decide, la discreţia sa totală, efectuarea unei plăţi solicitate de Client sau achitarea taxelor, comisioanelor, spezelor, dobânzilor, creditelor scadente/ restante, care depăşesc limita soldului contului Clientului, din suma Overdraft-ului tehnic.
8. Clientul va fi înştiinţat de către Bancă despre efectuarea operaţiunilor în/din contul Clientului prin extras de cont.

I. SERVICII BANCARE LA DISTANŢĂ

1. Clientul are posibilitatea să gestioneze conturile pe care le deţine, prin utilizarea mai multor servicii bancare la distanţă, cum ar fi:

1.1. Internet Banking;
1.2. Mobile Banking;
pct. 1.3. exclus prin hotărârea CCB nr.102.2 din 07.08.2026, în vigoare din data publicării.
pct. 2 exclus prin hotărârea CCB nr.32 din 17.03.2026.

I.1. INTERNET BANKING

I.1.1 noul internet banking, soluția maib business web

1. **maib business web** reprezintă noua soluție **IPAD** de tip internet-banking prin intermediul căreia maib oferă clienților săi acces la un set de servicii electronice, inclusiv de decontări și informaționale și acces la distanță la mijloacele bănești aflate în Conturile bancare , de la orice dispozitiv conectat la rețeaua Internet.
2. Banca oferă soluția maib business tuturor persoanelor juridice - clienți maib, în baza Contractului universal privind deservirea bancară a persoanei juridice semnat cu Banca, care cuprinde prevederi aferente serviciilor electronice, precum și alte servicii oferite clienților de către Bancă, inclusiv, prevederi aferente prestării IPAD.
3. Acces la maib business se acordă Clientului prin completarea formularului din pagina web a băncii la compartimentul de referință ”devino utilizator activ maib business” sau prin apel la 1314.
4. Conectarea la maib business se realizează prin accesarea paginii web a Băncii www.maib.md, modulul maib365, compartimentul Persoane Juridice, iconiţa Internet Banking – maib business nou.
5. Autentificarea la maib business se va efectua individual, de către fiecare utilizator, ce reprezintă persoana autorizată a Clientului, sau persoana fizică desemnată de Client și în urma procedurii de înregistrare în maib business, prin accesarea paginii băncii www.maib.md, modulul maib365, compartimentul Persoane Juridice, iconiţa noul Internet Banking.
6. La prima conectare, utilizatorul va seta obligatoriu parola accesând link-ul recepționat la email-ul înregistrat la Bancă pentru utilizatorul PF și accesul la serviciile maib business fiind disponibil doar după setareaa parolei proprii.
7. Sistarea și/sau blocarea accesului utilizatorului la maib business are loc în cazul în care acesta a pierdut/uitat, compromis credențialele de acces (login, parola de conectare), notificând acest lucru Banca sau a introdus de cinci ori, consecutiv, o parolă greșită.
8. Deblocarea accesului la maib business se realizează individual de fiecare utilizator în parte direct în interfața de autentificare maib business prin tastarea opțiunii ”Am uitat parola”.
9. Comunicarea între Client şi Bancă se va realiza prin modalitățile prezentate la compartimentul contactează-ne din pagina web a băncii.
10. Blocarea accesului Clientului la maib business va fi blocat ori de câte ori Banca consideră că datele de acces au fost compromise și/sau au fost inițiate operațiuni contrare legii, nu s-au prezentat Băncii documente justificative solicitate conform legislației în vigoare sau actelor normative interne ale Băncii, operațiunile sunt considerate suspecte și /sau Clientul a încălcat prevederile Contractului și prezentelor Condiţii Generale.
11. Clientul poate renunţa la soluția maib business, cu condiția notificării Băncii prin modalitățile prezentate la compartimentul contactează-ne din pagina web a băncii.
12. Funcționalitățile soluției maib business și modalitatea de utilizare a acestora sunt descrise în Ghidul utilizatorului maib business, prezentate prin tutoriale, rubrica ”Întrebări frecvente”, disponibile în pagina web a Băncii, la compartimentul maib business (maib business | maib).
13. Serviciile și funcționalități cheie, disponibile în maib business sunt următoarele, dar fără a se limita la acestea:
13.1 Plăți ordinare în lei moldovenești (MDL);
13.2 Plăți bugetare către Trezorerie;
13.3 Plăți către Transnistria;
13.4 Transfer între conturi proprii;
13.5 Transfer între conturi proprii în valută străină (FOREX);
13.6 Plăți programate (setarea unei frecvențe de procesare a plății);
13.7 Plăți valutare;
13.8 Evidența documentelor aferente plăților valutare;
13.9 Delegații de numerar în MDL și valută;
13.10 Importul de plăți din fișiere în format xls, csv, txt, dbf;
13.11 Plățile salariale;
13.12 Asigurări auto obligatorii;
13.13 Semnarea plăților cu certificatul maib;
13.14 Deschiderea contului curent;
13.15 Deschiderea cardului digital business;
13.16 Vizualizarea conturilor și extragerea datelor bancare ale conturilor respective;
13.17 Vizualizarea extrasului de cont și partajarea/ extragerea acestuia;

13.18 Vizualizarea depozitelor;
13.19 Achitarea tichetelor de masă;
13.20 Adăugarea/ excluderea angajaților din proiectul salarial;
13.21 Negocierea Forex;
13.22 Vizualizarea listei și localizarea sucursalelor, agențiilor, ATM-urilor maib;
13.23 Disponibilitatea calculatorului valutar configurabil de partea clientului;
13.24 Vizualizarea log-urilor de activitate pe compania accesată in maib business;
13.25 Setarea limitelor pe utilizatori, conturi;
13.26 Semnătura într-un singur pas (utilizatorii care dețin ambele semnături (I, II) vor aplica un singur click pentru a aplica ambele semnături);
13.27 Afișarea listei de carduri business (titulari, sold disponibil, termen de expirare).
13.28 Clientul poate solicita acces la serviciul Host-to-Host, funcțional maib business, care permite clienților maib de a transmite fișiere cu plăți spre procesare la bancă, direct din sistemele lor de evidență contabilă.
13.29.1 Banca oferă serviciul Host-to-Host, persoanelor juridice, în următoarele condiții minime:
13.29.1.1 Clienților maib, care au semnat Contractul Universal;
13.29.1.2 Beneficiază de serviciul maib business, Host-to-Host fiind un funcțional al acestuia.
13.29.2 Integrarea serviciului Host-to-Host cu sistemului de evidenţă contabilă al Clientului se va asigura prin conexiunea SFTP (Secure File Transfer Protocol), care reprezintă un protocol de rețea utilizat pentru accesarea, transferul și gestionarea fișierelor cu plăți și asigură securitatea în timpul transferului de date între sistemul de evidență contabilă al clientului și sistemul informațional al băncii.
13.29.3 Fișierele cu plăți transmise de Client din sistemul de evidență contabilă la bancă vor fi criptate prin metoda PGP (Pretty Good Privitate), element care asigură confidențialitatea și securitatea datelor partașate de client la bancă.
13.29.4 Semnarea electronică a fișierelor cu plăți transmise prin Host-to-Host, utilizează mecanisme de semnare implementate maib business, plățile fiind semnate electronic de către Persoanele autorizate a Clientului.
13.29.5 Pentru a beneficia de serviciul H2H, Clientul va solicita Băncii iar Banca va asigura asistență Clientului în procesul de integrare a soluției cu sistemul său de evidență contabilă.
13 Lista funcționalităților oferite în cadrul soluției maib business poate fi modificată/ completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/ dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul IPAD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca;
14 Maib business oferă următoarele opțiuni de autentificare:
15.1 Autentificare în doi pași: primul pas de autentificare este introducerea identificatorului utilizatorului (login) și parola de acces, al doilea pas de autentificare reprezintă codul unic expediat prin email sau autorizare cu semnătura mobilă;
15.2 Autentificare în 2 factori este utilizarea semnăturii Moldsign Desktop cu cheia privată a utilizatorului și codului PIN definit pentru respectivul certificat.
16. Maib business susține politici de parole și de autentificare complexe:
16.1 Forțarea utilizării parolelor complexe care să conțină caractere majuscule, minuscule, speciale și cifre;
16.2 Lungime minimă de parolă, fiind setată implicit cel puțin 8 caractere;
16.3 Limitarea tentativelor eșuate de autentificare, fiind setată implicit limita de 3 tentative eșuate până la blocarea contului utilizator;
16.4 Politica de expirare a parolei;
16.5 Istoricul de ultimele parole utilizate, fiind setată implicit 5 parole;
16.6 Politici de utilizare a codului OTP prin email în calitate de al doilea pas de autentificare, fiind setată o perioadă de expirare de 15minute și limită de introduceri greșite de 3 tentative pentru introducere greșită.
17. Maib business oferă următoarele opțiuni de autorizare a tranzacțiilor:
17.1 Autorizare cu semnătură electronică (MoldSign Desktop). La autorizarea operațiunii se va iniția o solicitare de semnare a documentului de plată, către aplicația Desktop MoldSign. Utilizatorul va autoriza operațiunea cu cheia sa privată (prin introducerea codului PIN de la token USB cu cheia respectivă). Documentul de plată va fi procesat și validat de IPAD
17.2 Autorizare cu semnătură mobilă (MSign). La selectarea opțiunii de autorizare cu semnătură mobilă MSign, IPAD maib business va iniția o solicitare de autorizare a operațiunii prin intermediul unui operator mobil, care prestează astfel de servicii (Orange sau Moldcell). Utilizatorul va recepționa un mesaj SIM push pe dispozitivul mobil și va introduce parola de la container-ul cu cheie privată integrat în cardul SIM pe dispozitivul său, iar IPAD maib business va recepționa de la operator mobil rezultatul autorizării operațiunii.
17.3 Autorizarea cu Certificate electronice. La autorizarea operațiunii se va utiliza Certificatului cheii publice și parola Certificatului (cheia de semnare, creată de Utilizator în IPAD).
18. Utilizarea de către Client a modalităților de semnare a Documentului electronic, descrise în pct.17. este

echivalată procesului de aplicare a semnăturii olografe de către Client pe Contractul universal şi produce aceleași efecte juridice, cu condiția că aceste modalități de semnare sunt utilizate de către Client în cadrul IPAD maib business.

pct. I.1.2 exclus prin hotărârea CCB nr.58 din 07.05.2026, în vigoare din data publicării.

I.2. MOBILE BANKING

I.2.1 noul internet banking, soluția maib business mobile

1. **maib business mobile** reprezintă noua soluție IPAD de tip mobile-banking (un canal adițional al noii platforme IPAD maib business) prin intermediul căruia Clientul, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectată la rețeaua Internet, beneficiază de un set de servicii electronice informaționale/tranzacționale și funcționalități de gestiune a conturilor sale bancare.

2. Aplicația maib business este disponibilă Clienților spre utilizare prin instalarea acesteia pe telefonul mobil sau tabletă cu sistem de operare Android și iOS, ce poate fi descărcată din „Google Play" sau „Apple Store", disponibilă pentru descărcare, inclusiv și din pagina oficiala a Băncii, accesînd butonul "Descarcă maib business".

3. Acces la aplicația maib business se oferă tuturor utilizatorilor Clientului care sunt deja conectați la maib business web (Desktop), fiind parte componentă a platformei maib business, conectarea se efectuează în baza acelorași elemente de autentificare.

4. Maib business mobile susține autentificare în 2 pași/ 2 factori: parola și cod OTP prin email sau semnătură mobilă. Accesarea repetată a aplicației pe un dispozitiv care a parcurs procedura de autentificare poate fi efectuată cu biometrie, dar nu este obligatorie.

5. Pentru autorizarea tranzacțiilor există următoarele opțiuni:

5.1 Autorizare cu semnătură mobilă;

6. Prin intermediul maib business mobile sunt disponibile următoarele funcționalități:

6.1 Lista și soldurile la zi pentru conturile curente și de card;
6.2 Lista totală de plăți;
6.3 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a plăților ordinare în monedă națională;
6.4 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a plăților bugetare;
6.5 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a transferului între conturi proprii deschise în cadrul Băncii;
6.6 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a tranzacției de schimb valutar;
6.7 Crearea, semnarea (cu semnătura mobilă) și gestionarea plăților programate
6.8 Crearea, semnarea (cu semnătura mobilă) și gestionarea plăților prin QR;
6.9 Vizualizarea depozitelor;
6.10 Vizualizarea cardurilor business deținute și soldurile aferente;
6.11 Vizualizarea creditelor, a graficului de rambursare a acestora;
6.12 Deschiderea contului curent;
6.13 Deschiderea cardului digital și fizic business;
6.14 Ratele de schimb și calculatorul valutar;
6.15 Informații generale despre companie, etc.

7. Lista funcționalităților oferite în cadrul maib business mobile poate fi modificată/ completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/ dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul IPAD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.

8. Serviciile aplicației maib business sunt disponibile Clienților spre accesare și utilizare 24 ore din 24 ore, 7 zile din 7 zile.

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

10. Modalitatea de conectare şi utilizare a aplicaţiei maib business, precum şi funcționalitățile acesteia sunt descrise și plasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md).

cap. I 3. exclus prin hotărârea CCB nr.102.2 din 07.08.2026, în vigoare din data publicării.

I.4. CHATBOT ASSISTANT PENTRU PERSOANE JURIDICE

1. Serviciul Chatbot Assistant pentru persoane juridice este serviciul conversațional al Băncii destinat furnizării de informații și suport privind produsele și serviciile Băncii, bazat pe tehnologii de inteligență artificială, promovat

sub denumirea de brand „ami” – asistent virtual maib (în continuare – „ami”). Serviciul este integrat pe pagina oficială a Băncii (www.maib.md) și pe platformele Telegram, Viber și Messenger. Serviciul este accesibil clienților și non-clienților Băncii în scop de asistență rapidă.

2. Serviciul oferă exclusiv informații generale și publice privind produsele și serviciile Băncii destinate persoanelor juridice (credite, depozite, plăți și transferuri, tarife, servicii electronice etc.). Informațiile furnizate au caracter strict informativ și nu reprezintă un angajament contractual al Băncii.
3. Interacțiunea automată prin intermediul Serviciului este disponibilă în regim permanent (24/7).
4. Utilizarea inteligenței artificiale are ca scop eficientizarea suportului și procesarea rapidă a întrebărilor cu caracter general și a celor frecvente.
5. Interacțiunea cu instrumentele de inteligență artificială din cadrul Serviciului nu implică și nu fundamentează decizii automatizate care să producă efecte juridice asupra Clientului.
6. În cazul solicitărilor complexe, specifice sau al unui limbaj ambiguu, pentru facilitarea soluționării solicitării, conversația cu Clientul va fi redirecționată către un operator live, în limitele programului de lucru. Redirecționarea poate fi solicitată și prin intermediul butonului dedicat sau în fluxul de feedback.
7. Conectarea și interacțiunea cu un operator live sunt disponibile exclusiv în programul de lucru al operatorilor.
8. După redirecționarea către operator, acesta poate vizualiza istoricul conversației Clientului cu Serviciul, împreună cu contextul relevant al interacțiunii.
9. Pentru furnizarea răspunsurilor personalizate și a suportului solicitat, Banca poate prelucra date cu caracter personal și informații privind produsele și serviciile Clientului, numai în măsura necesară realizării scopului concret al interacțiunii.
10. Consultarea informațiilor personalizate de către operator are loc în funcție de solicitarea Clientului, de funcționalitățile disponibile și de drepturile de acces aplicabile.
11. Prelucrarea datelor în cadrul Serviciului se realizează cu respectarea legislației aplicabile, a principiului minimizării datelor și a prevederilor prezentelor Condiții Generale privind confidențialitatea, secretul bancar și protecția datelor cu caracter personal.
12. Conversațiile cu operatorii live sunt înregistrate în conformitate cu Politica de confidențialitate a Băncii. În lipsa acordului utilizatorului, interacțiunea se limitează strict la furnizarea de informații generale.
13. Operatorul poate solicita IDNO-ul companiei exclusiv pentru identificarea în sistemele interne și eficientizarea suportului. Furnizarea IDNO-ului se efectuează în condițiile prezentului capitol, nu constituie o autentificare bancară și nu oferă acces automat la informații confidențiale.
14. Verificarea drepturilor de acces și furnizarea suportului personalizat pentru datele protejate de secretul bancar se realizează strict prin canale secundare securizate, conform procedurilor interne ale Băncii.
15. Datele sunt protejate prin mecanisme stricte de securitate (criptare, control al accesului). Toate interogările și datele clienților sunt izolate și nu sunt utilizate pentru antrenarea modelelor publice globale de inteligență artificială.
16. Persoanele vizate își pot exercita toate drepturile legale (de acces, rectificare, ștergere, restricționare) în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
17. Funcționarea Serviciului sau a anumitor funcționalități ale acestuia poate fi temporar suspendată, limitată ori indisponibilă în cazul lucrărilor de mentenanță sau actualizare, al incidentelor tehnice ori de securitate, al indisponibilității sistemelor sau serviciilor necesare funcționării „ami”, precum și în alte situații justificate.
18. Clientul este obligat să utilizeze Serviciul în mod corespunzător, cu respectarea prezentelor Condiții Generale și a regulilor de securitate comunicate de Bancă.
19. Clientul nu va comunica prin intermediul Serviciului parole, elemente de autentificare, coduri de securitate sau alte informații confidențiale care nu sunt solicitate și necesare pentru utilizarea funcționalității accesate și va lua măsurile necesare pentru păstrarea confidențialității elementelor sale de acces la canalele autorizate ale Băncii.
20. În cazul în care solicitarea Clientului nu poate fi soluționată prin intermediul Serviciului sau conectarea la un operator nu este disponibilă, Clientul poate utiliza celelalte canale oficiale de suport ale Băncii. Datele de contact actualizate și modalitățile de suport sunt publicate pe pagina web oficială maib.md.

Cap.I.4 adăugat prin hotărârea CCB din 20.11.2026, proces-verbal nr.147.2, în vigoare din data aprobării..

J. ACCEPTAREA SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE/SMARTPOS

1. Condiţiile din prezentul Capitol reglementează raporturile juridice, tehnologice şi financiare existente între Bancă şi Comerciant, apărute în cadrul operațiunilor de acceptare de către Comerciant la plată a Cardurilor bancare, emise sub siglele sistemelor internaționale de plăti American Express (după caz), Mastercard şi Visa, prin mijloacele şi/sau echipamentele puse la dispoziția Comerciantului de către Bancă.

2. Comerciantul acceptă Cardul spre plata bunurilor, produselor şi serviciilor în calitate de mijloc de plată, ca echivalent al altor mijloace de plată, pentru bunurile/produsele/serviciile comercializate de Comerciant, în condiţiile stipulate în prezentele Condiții Generale și Contract.
3. Tehnologia de acceptare a plăţilor prin intermediul POS-terminalelor şi decontărilor, realizate prin intermediul Cardurilor de plată, se efectuează în baza prezentelor Condiții Generale și Contractului.

J.1. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR

1. Decontările sumelor aferente Operațiunilor acceptate de Comerciant se efectuează de către Bancă prin transferul acestora în contul curent al Comerciantului deschis la Bancă, în conformitate cu prevederile prezentele Condiții Generale și Contract.

1[1] Decontările aferente Operațiunilor acceptate de Comerciant, care deține contul de decontare la o altă bancă decât maib, se efectuează de către Bancă în următoarea zi lucrătoare de la data finalizării cu succes a Operațiunii de către Comerciant („completion request”), cu reținerea Taxelor, comisioanelor și, după caz, a Cashback-ului, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și ale Contractului.

pct.1 [1] adăugat prin hotărârea CCB nr.117 din 22.09.2026, în vigoare din data publicării,

1 [2] Decontările aferente Operațiunilor acceptate de Comercianții clienți ai Băncii se efectuează de către Bancă în următoarea zi calendaristică de la data finalizării cu succes a Operațiunii („completion request”), inclusiv în zilele de weekend și de sărbători legale nelucrătoare, cu reținerea Taxelor, comisioanelor și, după caz, a Cashback-ului, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și ale Contractului.

pct. 1[2] adăugat prin hotărârea CCB nr.117 din 22.09.2026, în vigoare din data publicării,

2. În cazul în care valuta Operațiunii diferă de valuta contului Comerciantului, convertirea sumei Operaţiunii se efectuează conform cursului comercial al Băncii pentru operaţiunile cu Cardurile bancare din ziua decontării. Clauza respectivă nu se aplică în cazul calificării Operaţiunilor nevalabile/frauduloase şi/sau anulate de către Deţinătorul de card.
3. Operațiunea de acceptare a Cardului la plată, efectuată de către Comerciant incorect sau greşit, poate fi anulată de acesta în modul stabilit în prezentele Condiții Generale.
4. În cazul restituirii cumpărăturii sau refuzului Deţinătorului de la serviciile/mărfurile achitate prin Card, mijloacele băneşti aferente operaţiunii de achitare prin Card de plată sunt restituite pe contul de card al Deţinătorului de card prin efectuarea operaţiunii de anulare. În acest caz, nu se permite restituirea/eliberarea (integral sau parţial) Deţinătorului a mijloacelor băneşti în numerar.
5. În cazul în care operaţiunea de anulare prin intermediul POS-terminalului nu este posibilă din motive tehnice, iar Comerciantul, în corespundere cu legislaţia în vigoare, a luat decizia privind restituirea Deţinătorului cardului a mijloacelor băneşti (integral sau parţial) achitate, Comerciantul notifică Banca privind procesarea operaţiunii respective de anulare la următoarea adresă de e-mail: cards@maib.md.
6. În cazul în care restituirea mijloacelor băneşti Deţinătorului de card se efectuează în urma restituirii de către acesta a cumpărăturii efectuate anterior, achitată prin intermediul Cardului de plată (refuzul de comandă sau serviciu), suma restituirii nu trebuie să depășească suma achitată prin Cardul de plată.
7. Operaţiunile de acceptare a Cardurilor de plată pentru procurarea de bunuri şi/sau servicii ale Comerciantului, se reflectă în contul curent al Comerciantului indicat în Cerere.
8. În cazul în care, orice sumă datorată de Comerciant Băncii nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul de sine stătător va transfera Băncii suma respectivă în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepţionării solicitării respective a Băncii.
9. În cazul în care în cadrul decontărilor Comerciantul nu recepţionează suma aferentă uneia sau mai multor Operaţiuni şi nu a primit nici o notificare privind motivul reţinerii, Comerciantul urmează să informeze despre aceasta Banca în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile din data efectuării decontărilor, în cadrul cărora urma să recepţioneze suma respectivă. În acest caz, Banca va transfera în contul curent al Comerciantului suma lipsă în termen de cel mult 3 (zile) lucrătoare din data recepţionării notificării Comerciantului.
10. Pentru serviciile prestate de Bancă în cadrul executării Contractului, Comerciantul achită Băncii tarife şi comisioane în mărimea şi termenele prevăzute Tarifele Băncii.
11.Pentru toate cazurile în care Comerciantul nu are temporar disponibilităţi în contul curent pentru Operaţiuni, Comerciantul recunoaşte dreptul Băncii de a recupera datoria din orice alte conturi, inclusiv depozite, deţinute de Comerciant la Bancă. În cazul în care Comerciantul nu dispune de suficiente lichidități, Banca îl va ţine în calitate de debitor, aplicând măsuri prealabile şi cele legale de recuperare a datoriei. Totodată, Comerciantul va prezenta Băncii toate documentele primare pe care le deţine (facturi, documente de transport, procese verbale de recepţie, etc.) care să justifice solicitarea de recuperare a eventualelor sume în litigiu licitate de Emitenţi.
12.Părţile consimt, că tarifele şi comisioanele se achită de către Comerciant prin reţinerea lor de către Bancă din suma mijloacelor băneşti rezultate din Operaţiunile efectuate de Comerciant, cu care urmează să fie creditat contul

curent al Comerciantului în cadrul decontărilor şi/sau încasarea lor de către Bancă de sine stătător din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă.

J.2. CONDIȚII DE UTILIZARE POS REFUND

1. Comerciantul este obligat sa nu ramburseze obligații expirate ale utilizatorului autorizat prin plată cu cardul, ci numai plăți disponibile pentru produse și/sau servicii până la cel mult 60 (șasezeci) zile din momentul Tranzacției.
2. Rambursarea nu se va efectua printr-o altă modalitate de plata decât Tranzacția inițială decontată.
3. Mijloacele bănești pot fi rambursate doar cu același Card de plată care a fost folosit la Tranzacția inițială de vânzare.
4. Suma rambursată nu trebuie să depășească suma Tranzacției inițiale.

J.3. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI

1. În cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback:
   1.1. Comerciantul va acorda Deţinătorului de card Cashback în mărimea prevăzută de Contract;
   1.2. Cashback-ul va fi calculat şi reţinut de către Bancă din suma Tranzacţiei efectuate. Banca va efectua calcularea şi reţinerea Cashback-ului şi a Comisionului în modul prevăzut prezentele Condiții Generale și Contract;
   1.3. Banca va asigura acumularea sumelor Cashback-urilor aferente fiecărui Deţinător de card în parte, la un cont intern al său. Cashback-ul se achită clientului după data de 15 a lunii curente pentru luna precedentă, în termen de 5 zile lucrătoare;
   1.4. în caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii dacă depășește 100,00 MDL (o sută lei), atât pentru Deținătorul de card, cât și pentru Comerciant;
   1.5. în caz de reversare totală a cumpărăturii, Cashback-ul se anulează pentru client și se returnează Comerciantului;
   1.6. Banca va informa clientul despre tipul BIN-urile Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak, prin publicarea informaţiei în cauză pe pagina web a Băncii (www.maib.md). De asemenea, în scopul facilitării procesului de identificare a Cardurilor de plată, Banca va informa Comerciantul privind design-ul Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak;
   1.7. Valoarea totală a Cashback-lui, achitat de către Comerciant Deţinătorului nu este limitată;
1.8. Comerciantul va informa Deţinătorii de card despre calitatea sa de partener în cadrul Programului de loialitate Cashbak, precum şi despre facilităţile de care va dispune Deţinătorul de card în cazul utilizări pentru Tranzacţii a Cardului de plată, prin aplicarea sticker-elor în locuri vizibile și oferirea materialelor aferente Programului de loialitate Cashbak, precum și prin publicarea informației pe pagina web a Comerciantului (dacă acesta dispune de o asemenea pagină).

J.4. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE

1. Operaţiunea poate fi calificată nevalabilă, dacă:
   1.1. Operaţiunea de acceptare a Cardului la plată a fost efectuată cu încălcarea cerinţelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
   1.2. la momentul efectuării Operaţiunii, termenul de utilizare a Cardului de plată a expirat sau nu a fost activat;
   1.3. chitanța POS-terminalului este perfectată incomplet sau necorespunzător prezentelor Condiții Generale și Contractului;
   1.4. datele despre card, indicate în chitanţa emisă de POS-terminal, nu corespund datelor indicate pe fața Cardului de plată;
   1.5. Jurnalul electronic(Jurnalul Z) aferent operaţiunilor de acceptare la plată a cardurilor nu a fost transmis de către Comerciant în decurs de 7 (șapte) zile din momentul perfectării operaţiunilor respective;
   1.6. Comercintul nu a prezentat facturi, documente de transport, procese verbale de recepţie, cec-uri, etc. date/informaţii/documente care atestă legalitatea şi corectitudinea operaţiunilor şi/sau executarea comenzii Deţinătorului (livrarea/prestarea bunurilor/ serviciilor) solicitate de către bancă;
   1.7. Operaţiunea a fost efectuată în alt scop decât achitarea bunurilor/produselor/serviciilor comercializate de Comerciant specificate în cerere;
   1.8. Deţinătorul de card sau Emitentul a contestat Operaţiunea efectuată de către Comerciant;
   1.9. Banca a fost notificată/avertizată de către Sistemele Internaţionale de Plăţi Visa, Mastercard şi/sau American Express despre depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularități în activitatea Comerciantului. În aceste cazuri, Operaţiunile din start sunt calificate ca fiind nevalabile, iar Comerciantul, la rândul său, urmează să confirme prin date/informații/documente legalitatea şi corectitudinea Operaţiunii şi/sau executarea comenzii Deţinătorului de card (livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor). În cazul calificării Operaţiunilor ca fiind nevalabile, într-un termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din data informării Băncii despre aceasta, Banca va notifica Comerciantul printr-o modalitate prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract, indicând motivele

calificării nevalabile.

2. Din momentul calificării nevalabile a Operaţiunilor şi, respectiv, recepţionării de către Comerciant a notificării în acest sens, acesta din urmă are dreptul să solicite inițierea unei investigații, în cadrul căreia, după caz, să fie implicate sistemele de plăţi internaţionale Visa, Mastercard şi/sau American Express şi/sau Emitenţii/Deţinătorii de carduri/entităţile/autorităţile din Republica Moldova. Termenul de desfăşurare a investigațiilor nu depinde de Bancă.

3. În cazul în care a fost iniţiată o investigaţie privind calificarea nevalabilă a operaţiunilor, Comerciantul în termen de cel mult 7 (șapte) zile lucrătoare este obligat să contribuie la confirmarea legalităţii operaţiunilor, inclusiv să prezinte Băncii date/informaţii/documente care atestă legalitatea şi corectitudinea operaţiunilor şi/sau executarea comenzii Deţinătorului (livrarea/prestarea bunurilor/ serviciilor).

4. Banca este în drept să nu transfere Comerciantului sumele aferente Operaţiunilor calificate nevalabile. Sumele respective vor fi transferate la un cont bancar intern al Băncii până la finisarea investigaţiilor. În cazul în care Comerciantul în termenul prestabilit la pct. 2.27.13. din prezentele Condiţii Generale nu va prezenta Băncii date/informaţii/documente care atestă legalitatea şi corectitudinea operaţiunii investigaţia se va considera finisată cu calificarea operaţiunilor nevalabile. Comerciantul nu va fi în drept să pretindă la sumele Operaţiunilor calificate nevalabile.

5. În cazul în care Comerciantul a încasat mijloacele băneşti aferente Operaţiunii care, ulterior, a fost calificată nevalabilă, Banca încasează de sine stătător suma respectivă din contul mijloacelor băneşti aferente Operaţiunilor ulterioare ale Comerciantului şi/sau din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă.

6. Dacă suma Operaţiunii calificată nevalabilă nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul se obligă să transfere Băncii suma în cauză în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepţionării solicitării respective a Băncii.

7. Comerciantul se obligă să restituie Băncii toate cheltuielile suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operaţiunilor, inclusiv a Operaţiunilor contestate de către Deţinătorul de card sau de către Emitent.

J.5. FUNCȚIONALITATEA DE SOLICITARE NUMERAR PRIN CUMPĂRĂTURĂ LA COMERCIANT "CASH LA POS"

1. Funcționalitatea de solicitare numerar prin cumpărătură la comerciant (PWCB – Purchase With Cash Back) – în continuare **"Cash la POS"** permite:

1.1. deținătorilor de carduri să retragă numerar de la comerciant în același timp cu efectuarea unei cumpărături;
1.2. comerciantului partener să încaseze în același timp (printr-o singură operațiune) în contul său valoarea totală a produselor și valoarea numerarului solicitat de deținătorul de card/cumpărător, numerarul fiind oferit de Comerciant din casieria proprie.

2. Operațiunea "Cash la POS" (PWCB) se realizează conform următorului flux:

2.1. Deținătorul cardului/cumpărătorul informează angajatul comerciantului **("casierul")** despre intenția de retragere de numerar, la momentul efectuării cumpărăturii;
2.2. Casierul selectează :

I. În cazul terminalelor integrate cu softul de casă al comerciantului

a. Modulul de "Achitare + Numerar"
b. Introduce valoarea cumpărăturii / scanează produsele pentru formarea valorii cumpărăturilor
c. Introduce valoarea numerarului solicitat de cumpărător
d. Inițiază operațiunea spre încasare, care va cuprinde valoarea totală (valoarea cumpărăturii + valoarea numerarului solicitat);

II. În cazul terminalelor neintegrate cu softul de casă al comerciantului (pentru terminalele staționare/portative)

a. Opțiunea "Achitare + Numerar", din meniul terminalului.
b. Introduce valoarea cumpărăturii pentru formarea valorii cumpărăturilor, apoi o confirmă prin butonul verde la terminal;
c. După confirmarea valorii cumpărăturii, imediat terminalul solicita introducerea valorii numerarului solicitat de deținător de card/cumpărător;
d. Introduce valoarea numerarului solicitat de deținător de card/cumpărător și confirma operațiunea prin tastarea butonului verde la terminalul POS.
e. La ecranul terminalului este afișată valoarea totală (valoarea cumpărăturii + valoarea numerarului solicitat);

2.3. Deținătorul de card/cumpărătorul plătește cu cardul/ telefonul/ceasul inteligent o sumă totală care include valoarea cumpărăturii + numerarul solicitat;
2.4. Deținătorul de card/cumpărătorul confirmă tranzacția prin introducerea codului PIN – în cazul achitării cu cardul fizic;
2.5. Comerciantul încasează valoarea totală în contul său;
2.6. Comerciantul oferă Deținătorului de card/cumpărătorului numerarul din casieria proprie ce va reprezenta partea din valoarea totală achitată de cumpărător;

3. Eligibilitatea Comerciantului pentru a deveni partener al serviciului cu funcționalitatea "Cash la POS"

3.1. Comerciant cu cont curent deschis în cadrul maib.
3.2. Deținerea POS-Terminale maib compatibile cu funcționalitatea "**Cash la POS**";
3.3. Experiență de colaborare cu maib prin intermediul terminalelor POS de cel puțin 6 luni de la data solicitării funcționalului **"Cash la POS"**.
3.4. Acordul Comerciantului pentru a permite retragerea numerarului în timpul tranzacției;
3.5. Suma minimă disponibilă zilnic în numerar pentru a acoperi cererile clienților comerciantului (deținătorii de card);

4. Condiții speciale:

4.1. Nu se impune limită la suma cumpărăturii în cazul tranzacției prin funcționalul "**Cash la POS"**;
4.2. Suma maximă permisă a fi solicitată de Cumpărător/deținătorul cardului - nu mai mult de 1000 de lei per tranzacție, și în sumă ce nu depășește cumulativ 50 000 de lei lunar;
4.3. Operațiunea de solicitare numerar prin cumpărătură la comerciant "**Cash la POS"** – realizată printr-o singură tranzacție;
4.4. Pentru suma eliberată în numerar prin funcționalul "**Cash la POS"** comerciantul nu achită nici un comision față de Bancă.
4.5. Comerciantul va achita comisionul Băncii doar pentru contravaloarea produselor achiziționate de cumpărător, conform Tarifelor agreate cu Banca cu privire la comisionul achitat către bancă pentru tranzacțiile de achitare a produselor prin intermediul cardurilor bancare prin POS-Terminal.
4.6. Comerciantul se obligă să respecte Condițiile speciale menționate la pct. 4 supra, inclusiv fiind responsabil pentru monitorizarea și aplicarea corectă a limitelor stabilite prin Legea cu privire la antreprenoriat și întreprinderi, nr. 845/1992.

J.6. FUNCȚIONALITATEA DE CONVERSIE DINAMICĂ VALUTARĂ „DCC" (DYNAMIC CURRENCY CONVERSION)

1. Funcționalitatea de conversie dinamică „Dynamic Currency Conversion"/ în continuare - **(DCC)**, permite:
   1.1. exclusiv deținătorilor de carduri internaționale străine (emise de bănci comerciale din afara Republicii Moldova sub siglele Sistemelor Internaționale de Plăți Visa sau Mastercard) să achite valoarea cumpărăturii direct în moneda lor de origine (moneda contului de card sau o valută internațională majoră de referință) în momentul efectuării plății la terminalele POS ale Băncii;
   1.2. deținătorilor de carduri internaționale străine (emise de bănci comerciale din afara Republicii Moldova sub siglele Visa sau Mastercard) să vizualizeze în timp real echivalentul sumei tranzacției în moneda cardului, calculat la cursul de schimb aplicabil la momentul operațiunii;
   1.3. comerciantului partener, care a solicitat funcționalul DCC la POS, să încaseze în contul său contravaloarea tranzacției în MDL, indiferent de opțiunea de plată selectată de deținătorul cardului.
2. Nu sunt eligibile pentru serviciul DCC cardurile locale emise de orice bancă licențiată din Republica Moldova și nici cardurile emise de maib, indiferent de valuta contului acestora (MDL, EUR, USD, etc).
3. Operațiunea prin DCC, presupune oferirea unei alegeri transparente pentru deținătorul de card internațional, pentru ca acesta să poată opta, prin interacțiune directă cu ecranul terminalului, pentru finalizarea tranzacției în moneda cardului său, sau într-o valută internațională majoră de referință, la un curs de schimb bazat pe rata oficială a Băncii Naționale a Moldovei (BNM) la care se aplică un comision de conversie valutară (markup) configurat de Bancă și afișat instantaneu pe ecranul terminalului și apoi tipărit pe bonul emis de terminal, după o tranzacție reușită prin DCC.
4. Comerciantul partener va încasa în contul său curent deschis la maib valoarea exactă în MDL a produselor/serviciilor comercializate, reconcilierea și rapoartele fiscale (X/Z) nefiind afectate de conversia valutară a tranzacției.

5. Realizarea operațiunii DCC se efectuează conform următorului flux:

5.1. Comerciantul (personalul comerciantului implicat în deservirea clienților prin intermediul POS Terminalului) inițiază plata standard prin introducerea sumei cumpărăturii fie direct în terminalul POS fie prin transmiterea acesteia din softul de casă integrat.

5.2. Pentru declanșarea fluxului DCC, este obligatoriu ca:

5.2.1. valoarea cumpărăturii introduse (suma tranzacției) să fie egală sau mai mare decât pragul minim de 500 MDL;

5.2.2. cardul să fie emis de Bănci/PSP din străinătate.

5.3. Dacă cardul este identificat ca fiind străin și eligibil, terminalul afișează pe ecran:

5.3.1. suma în MDL (moneda locală);

5.3.2. suma convertită în moneda cardului (ex. **EUR, USD, RON, UAH sau GBP**.), (sau o valută internațională majoră suportată, ex: EUR, USD).

5.3.3. cursul de schimb aplicat și comisionul de conversie valutară inclus (mark-up);

5.4. Personalul comerciantului implicat în deservirea clienților prin intermediul POS Terminalului are obligația operațională de a înmâna sau întoarce fizic terminalul POS către Client, asigurând neutralitatea totală a alegerii Clientului/ deținătorului de card.

5.5. Deținătorul de card își exprimă consimțământul explicit prin selectarea independentă a monedei de plată direct pe ecranul terminalului:

5.5.1. Plata în MDL; sau

5.5.2. Plata în moneda cardului / sau o valută internațională majoră de referință (DCC).

5.6. Alegerea efectuată reprezintă consimțământ explicit și este înregistrată electronic.

5.7. După selectarea monedei, tranzacția este transmisă spre autorizare:

5.7.1. în MDL – dacă clientul refuză DCC;

5.7.2. în valuta cardului – dacă clientul acceptă DCC.

5.8. Deținătorul de card confirmă operațiunea prin introducerea codului PIN sau prin autentificare în portofelele digitale.

5.9. Terminalul POS imprimă chitanța tranzacției care conține detaliile conversiei (suma în MDL, cursul de schimb valutar aplicat – ajustat cu valoarea comisionului de conversie valutară (markup-ul băncii) și suma finală debitată în valuta străină), chitanța servind drept dovadă documentară a tranzacției.

6. Eligibilitatea comerciantului pentru activarea funcționalității DCC:

6.1. Client (Comerciant) cu cont curent activ deschis în cadrul maib;

6.2. Deținerea terminalelor POS compatibile cu funcționalitatea DCC (ex. Sunmi P3, Ingenico);

6.3. Activitate într-un domeniu cu pondere ridicată a cardurilor străine (>20%), (ex. HoReCa, Clinici medicale, Duty-Free, Agenții de turism, Retail de nișă);

6.4. Înregistrarea unui cec mediu pe punct comercial ce justifică aplicarea pragului minim tranzacțional (>500 MDL/tranzacție);

6.5. Exprimarea acordului Comerciantului privind asumarea integrală și suportarea tuturor costurilor, sumele tranzacțiilor contestate prin operațiuni de dispută/ chargeback, comisioanelor de dispută și penalităților rezultate, urmare a încălcărilor regulamentelor Sistemelor Internaționale de Plată (Visa/Mastercard) privind practica de *DCC Steering* prin semnarea Fișei de instruire privind utilizarea funcționalului DCC.

6.6. Funcționalul DCC nu se aplică în raporturile contractuale tripartite unde Comercianții dețin conturi în alte bănci comerciale dar beneficiază de POS Terminale oferite de maib.

6.7. Restricțiile Rețelelor de Plată **(Carduri Neeligibile)** - **DCC este strict interzis** pentru următoarele categorii de:

6.7.1. Carduri/Conturi virtuale B2B din **Mastercard Flex Program (MFP)** (achiziții B2B non-travel) – conform noii cerințe Mastercard;

6.7.2. Carduri/Conturi virtuale B2B din **Mastercard Wholesale Program (MWP)** (travel);

6.7.3. Tranzacții Contactless cu o valoare **egală sau mai mică decât limita CVM aplicabilă;**

6.7.4. Carduri Prepaid (single sau multi-currency) la POS;

6.7.5. Carduri de Debit multi-currency în mediul fizic (Card-Present).

7. Condiții speciale:

7.1. Funcționalitatea DCC se aplică exclusiv cardurilor emise în afara Republicii Moldova;

7.2. Funcționalitatea DCC se aplică unitar (cu respectarea pragului > 500 MDL) indiferent de tehnologia de citire a cardului utilizată (Chip, Contactless, Apple Pay, Google Pay, etc);

7.3. Pragul minim al tranzacției pentru declanșarea DCC este stabilit de Bancă (ex. 500 MDL);

7.4. Sub pragul minim, tranzacțiile sunt procesate automat în MDL, fără afișarea DCC;
7.5. Cursul aplicat este compus din:
7.5.1. cursul oficial BNM din ziua tranzacției (sau ultima zi lucrătoare);
7.5.2. comisionul de conversie valutară (markup-ul) stabilit de bancă;
7.6. Comisionul de conversie valutară (markup) este suportat exclusiv de deținătorul cardului;
7.7. Comerciantul nu achită nici un comision suplimentar pentru utilizarea DCC;
7.8. Comerciantul va achita comisionul standard de acceptare carduri (Merchant Fee) stabilit cu Banca, aplicat strict la contravaloarea în MDL a bunurilor/serviciilor vândute;
7.9. Comerciantul este obligat:
7.9.1. să prezinte terminalul clientului pentru alegerea monedei;
7.9.2. să nu influențeze decizia clientului;
7.9.3. să efectueze rambursările (refund-urile) și anulările tranzacțiilor, în moneda în care a fost realizată tranzacția (moneda selectată prin DCC);
7.9.4. să ofere întotdeauna clientului copia sa de chitanță/bon și să păstreze copia acestor chitanțe ale Comerciantului;
7.9.5. în caz de nerespectare a neutralității opțiunilor sau în situația în care banca înregistrează dispute de tip chargeback ori penalități directe din cauza aplicării DCC fără consimțământul explicit al clientului, să suporte integral toate costurile, sumele tranzacțiilor contestate prin operațiuni de dispută/ chargeback, comisioanele de dispută și penalităților rezultate, maib având dreptul de a le recupera sau reține aceste sume conform clauzei de mandat prevăzută de prezentele Condiții Generale.
7.10. În cazul indisponibilității datelor de actualizare (markup/curs), sistemul utilizează ultimii parametri validați disponibili.

cap. J. 6. adăugat prin hotărârea CCB nr.101 din 06.08.2026, în vigoare din data publicării.

K. ACCEPTAREA CARDURILOR LA PLATĂ ÎN INTERNET

1. Condiţiile din prezentul Capitol reglementează raporturile juridice, tehnologice şi financiare existente între Bancă şi Comerciant, apărute în cadrul operațiunilor apărute între Comerciant şi Bancă la comercializarea de către Comerciant a serviciilor/produselor/bunurilor în Mediul Card Not Present, cu acceptarea la plată a Cardurilor bancare, emise sub siglele Sistemelor Internaţionale de Plăţi VISA Inc., MasterCard WW şi American Express (în continuare „SIP") (după caz).
2. Comerciantul, prin intermediul Magazinului(elor) electronic(e) din reţeaua Internet, acceptă Cardurile bancare în calitate de mijloc de plată, echivalent altor mijloace de plată, pentru bunuri produse şi servicii comercializate de Comerciant, în condiţiile stipulate în prezentele Condiții Generale și Contract.
3. Banca asigură, în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract, decontarea în favoarea Comerciantului a sumelor mijloacelor băneşti rezultate din comercializarea de către Magazinul(ele) electronic(e) al(e) Comerciantului a bunurilor/produselor/serviciilor, achitate prin intermediul Cardurilor bancare.

K.1. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR

1. Decontările sumelor aferente Operațiunilor acceptate de Comerciant se efectuează de către Bancă prin transferul acestora în contul curent al Comerciantului deschis la Bancă, în conformitate cu prevederile prezentele Condiții Generale și Contract.

pct. 1 modificat prin hotărârea CCB nr.117 din 22.09.2026, în vigoare din data publicării.

2. Decontarea sumelor aferente Operațiunilor acceptate de Comerciant se efectuează de către Banca, conform ciclului de decontare stabilit în Contract, cu reținerea Taxelor, comisioanelor și, după caz, a altor sume datorate conform prezentelor Condiţii Generale și Contractului.

Pentru Comercianții care dețin contul de decontare deschis la Banca, decontarea se realizează în următoarea zi calendaristică de la data finalizării cu succes a Operațiunii („completion request"), inclusiv în zilele de weekend și de sărbători legale, iar pentru Comercianții care dețin contul de decontare la o alta instituție financiară, decontarea se realizează în următoarea zi lucrătoare.

pct.2 modificat prin hotărârea CCB nr.117 din 22.09.2026, în vigoare din data publicării.

3. În cazul în care valuta Operaţiunii diferă de valuta contului Comerciantului, convertirea sumei Operaţiunii se efectuează conform cursului comercial al Băncii pentru operaţiunile cu cardurile bancare din ziua decontării. Clauza respectivă nu se aplică în cazul calificării Operaţiunilor nevalabile/frauduloase şi/sau anulate de către Deţinător.
4. În cazul în care, orice sumă datorată de Comerciant Băncii nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul de sine stătător va transfera Băncii suma respectivă în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepţionării solicitării respective a Băncii.

5. În cazul, în care în cadrul decontărilor, Comerciantul nu recepţionează suma aferentă uneia sau mai multor Operaţiuni şi nu a primit nici o notificare privind motivul reţinerii, Comerciantul urmează să notifice despre aceasta Banca în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile din data efectuării decontărilor, în cadrul cărora urma să recepţioneze suma respectivă. În acest caz, Banca va transfera în contul curent al Comerciantului suma lipsă în termen de 3 (zile) lucrătoare din data recepţionării notificării Comerciantului.
6. Comerciantul va păstra timp de cel puţin 5 (cinci) ani toate datele/informaţili/documentele aferente tuturor Operaţiunilor. La solicitarea Băncii, Comerciantul îi va pune la dispoziţie o copie a acestora, precum şi a oricăror acte pe care le deţine (avize de expediere, facturi, note de plată, procese-verbale de predare, registre, etc.), care pot confirma legalitatea şi corectitudinea Operaţiunii şi/sau executarea comenzii Deţinătorului (livrarea produselor/serviciilor). În cazul în care, în termen de 7 (şapte) zile lucrătoare de la solicitarea Băncii, Comerciantul nu prezintă Băncii datele/informaţia/documentele solicitate, Banca este în drept să debiteze de sine stătător conturile bancare deschise pe numele Comerciantului deschise în Bancă sau Contul de garanţie, cu mijloacele băneşti disponibile pe aceste conturi în limita Operaţiunilor efectuate prin intermediul Magazinului electronic al Comerciantului.
7. Pentru toate cazurile în care Comerciantul nu are temporar disponibilităţi în contul curent pentru Operaţiuni şi/sau în Contul de garanţie, Comerciantul recunoaşte dreptul Băncii de a recupera datoria din orice alte conturi, inclusiv depozite bancare, deţinute de Comerciant la Bancă. În cazul în care Comerciantul nu dispune de suficiente mijloace băneşti în conturi, Banca va întreprinde măsurile de recuperare a datoriei, conform prevederilor legale. Totodată, Comerciantul va prezenta Băncii toate documentele primare pe care le deţine (facturi, documente de transport, procese verbale de recepţie, etc.) care să justifice solicitarea de recuperare a eventualelor sume în litigiu solicitate de Emitenţi. Părţile consimt că tarifele şi comisioanele, și după caz Cashback-ul se achită de către Comerciant prin reţinerea lor de către Bancă din suma mijloacelor băneşti rezultate din Operaţiunile efectuate de Comerciant, cu care urmează să fie creditat contul curent al Comerciantului în cadrul decontărilor şi/sau încasarea lor de către Bancă de sine stătător din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă şi/sau din Contul de garanţie.
8. Banca este în drept să modifice în mod unilateral tipul şi mărimea tarifelor şi comisioanelor, precum și valoarea Cashback-ului, prevăzute în Condiţiile Particulare ale Contractului, inclusiv să introducă sau să excludă tarife şi comisioane, notificând despre aceasta Comerciantul cu cel puţin 15 (cincisprezece) zile înainte de data intrării lor în vigoare.

K2. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI

1. În cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashbak:
   1.1. Comerciantul va acorda Deţinătorului de card Cashback în mărimea prevăzută de Contract;
   1.2. Cashback-ul va fi calculat şi reţinut de către Bancă din suma Tranzacţiei efectuate. Banca va efectua calcularea şi reţinerea Cashback-ului şi a Comisionului în modul prevăzut în prezentele Condiții Generale și Contract;
   1.3. Banca va asigura acumularea sumelor Cashback-urilor aferente fiecărui Deţinător de card în parte, la un cont intern al său. Cashback-ul se achită Deținătorului de card după data de 15 (cincisprezece) a lunii curente pentru luna precedentă, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare;
   1.4. în caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii dacă depășește 100 MDL (o sută lei), atât pentru Deținătorul de card, cât și pentru Comerciant;
   1.5. în caz de reversare totală a cumpărăturii, Cashback-ul se anulează pentru Deținătorul de card și se returnează Comerciantului;
   1.6. Banca va informa Comerciantul despre tipul BIN-urile Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak, prin publicarea informaţiei în cauză pe pagina web a Băncii (www.maib.md). De asemenea, în scopul facilitării procesului de identificare a Cardurilor de plată, Banca va informa Comerciantul privind design-ul Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak;
   1.7. Valoarea totală a Cashback-lui, achitat de către Comerciant Deţinătorului de card nu este limitată;
   1.8. Comerciantul va informa Deţinătorii de card despre calitatea sa de partener în cadrul Programului de loialitate Cashbak, precum şi despre facilităţile de care va dispune Deţinătorul de card în cazul utilizării pentru Tranzacţii a Cardului de plată, prin publicarea informației pe Site-bază/Site-satelit și pagina web a Comerciantului (dacă acesta dispune de pagină).

K3. OPERAŢIUNILE CALIFICATE NEVALABILE

1. Operaţiunea poate fi calificată nevalabilă, dacă:
   1.1. Deţinătorul de card sau Emitentul a contestat Operaţiunea efectuată de Magazinul electronic al Comerciantului;
   1.2. Operaţiunea a fost efectuată în alt scop decât achitarea bunurilor/produselor/serviciilor comercializate de Magazinul electronic specificat în cerere;

1.3. Operaţiunea a fost efectuată de către Comerciant cu încălcarea cerinţelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;

1.4. Banca a fost notificată/avertizată de către Sistemele Internaţionale de Plăţi - Visa Inc., MasterCard WW şi American Express despre depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularităţi în activitatea Comerciantului şi/sau Magazinului electronic. În asemenea caz, Operaţiunile din start sunt calificate ca fiind nevalabile, iar Comerciantul la rândul său urmează să confirme prin date/informaţii/documente legalitatea şi corectitudinea Operaţiunii şi/sau executarea comenzii Deţinătorului de card (livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor).

2. Din momentul calificării nevalabile a Operaţiunilor şi, respectiv recepţionării de către Comerciant a notificării în acest sens, acesta din urmă are dreptul să solicite iniţierea unei investigaţii, în cadrul căreia, după caz, să fie implicate Sistemele Internaţionale de Plăţi - Visa Inc., MasterCard WW şi American Express şi/sau Emitenţii/Deţinătorii/entităţile/autorităţile de pe teritoriul statului pe care îşi desfăşoară activitatea Magazinul electronic al Comerciantului. Termenul de desfăşurare a investigaţiilor nu depinde de Bancă;

3. În cazul calificării Operaţiunilor ca fiind nevalabile, într-un termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din data informării Băncii despre aceasta, Banca va notifica Comerciantul printr-o modalitate acceptată de acesta, indicând motivele calificării nevalabile.

4. În cazul în care a fost iniţiată o investigaţie privind calificarea nevalabilă a Operaţiunilor, Comerciantul în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare este obligat să contribuie la confirmarea legalităţii Operaţiunilor, inclusiv să prezinte Băncii date/informaţii/documente care atestă legalitatea şi corectitudinea Operaţiunilor şi/sau executarea comenzii Deţinătorului de card (livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor).

5. În cazul în care Comerciantul a încasat mijloacele băneşti aferente Operaţiunii care, ulterior, a fost calificată nevalabilă, Banca încasează de sine stătător suma respectivă din contul mijloacelor băneşti aferente Operaţiunilor ulterioare ale Comerciantului şi/sau din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă şi/sau din Contul de garanţie deschis de către Bancă pe numele Comerciantului.

6. Dacă suma Operaţiunii calificată nevalabilă nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul se obligă să transfere Băncii suma în cauză în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepţionării solicitării respective a Băncii.

7. Banca este în drept să nu transfere Comerciantului sumele aferente Operaţiunilor calificate nevalabile. Sumele respective vor fi transferate la un cont bancar intern al Băncii până la finisarea investigaţiilor. În cazul în care Comerciantul, în termenul prestabilit la pct. 3 din prezentul subcapitol, nu va prezenta Băncii date/informaţii/documente care atestă legalitatea şi corectitudinea Operaţiunii şi/sau executarea comenzii Deţinătorului de card (livrarea/prestarea produselor/serviciilor) investigaţia se va considera finisată cu calificarea Operaţiunilor nevalabile. Comerciantul nu va fi în drept să pretindă la sumele Operaţiunilor calificate nevalabile.

8. Comerciantul se obligă să restituie Băncii toate cheltuielile suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operaţiunilor, inclusiv a Operaţiunilor contestate de către Deţinătorul de card sau de către Emitent.

K4. GARANŢII DE OPERARE

1. Părţile declară şi garantează, că dispun de dreptul legal şi de posibilităţile financiare, tehnice şi administrative necesare executării prezentelor Condiții Generale și Contractului.

2. În scopul asigurării executării de către Comerciant a obligaţiilor pecuniare asumate conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului, Banca va reţine şi va transfera în Contul de garanţie, valoarea procentuală din suma Operaţiunii în mărimea şi în termenul indicat în Contract.

3. Contul de garanţie se instituie de către Bancă şi se menţine pe toată perioada de acţiune a Contractului.

4. Contul de garanţie se stabileşte pentru fiecare Site-bază/Site-satelit, în mărime procentuală faţă de valoarea Operaţiunilor şi ținând cont de nivelul de risc a Operaţiunilor respective şi se indică în Contract.

5. Banca are dreptul de a majora termenul și sau mărimea procentuală a Contului de garanție până la acoperirea completă a Riscului de Chargeback/Dispute, cu înaintarea unei notificări Comerciantului privind aplicarea modificării, în cazul în care:

5.1. Comerciantul deschide un nou Magazin electronic;

5.2. volumul Operaţiunilor creşte cu mai mult de 25% în comparație cu media lunară a vânzărilor, reieșind din volumul vânzărilor pe trei luni anterioare împărțit la trei;

5.3. Comerciantul schimbă domeniul de activitate sau își completează activitatea existentă cu un domeniu de activitate;

5.4. Banca constată un volum semnificativ/considerabil de Operaţiuni suspecte.

6. Banca își asumă responsabilitatea să calculeze diferența de curs, în cazul când valuta tranzacției diferă de valuta reținută la Contul de garanţie. Diferența de curs va fi calculată din suma reținută la cursul din ziua înregistrării acesteia în Contul de garanţie și suma care va fi eliberată conform graficului de la Contul de garanţie la cursul din ziua returnării acesteia la contul curent.

7. În cazul plăților contestate (Chargebacks), Banca va reține din contul curent al Comerciantului sau, după caz,

alte conturi, suma operațiunii contestate către Sistemele Internaționale de Plăți în valuta disputei în ziua recepționării în adresa Băncii sau într-o altă zi ulterioară după investigarea unui astfel de caz. În cazul în care valuta disputei diferă de valuta contului Comerciantului, pentru conversie se va aplica cursul BNM din ziua reținerii sumei contestate.
8. În cazul în care Comerciantul nu execută sau execută necorespunzător oricare din obligaţiile prevăzute de prezentele Condiții Generale și Contract, Comerciantul împuterniceşte în mod expres şi irevocabil Banca cu dreptul de a încasa suma/contravaloarea obligaţiei neexecutate sau executate necorespunzător din orice cont bancar al Comerciantului deschis la Bancă. Dacă mijloacele băneşti din conturile deschise pe numele Comerciantului în Bancă sunt insuficiente sau nu pot fi încasate de Bancă, indiferent de motiv, Banca va solicita Comerciantului suplinirea Contului de garanţie cu sumele insuficiente.
9. În termen de cel mult 10 zile de la recepţionarea solicitării Băncii privind suplinirea Contului de garanţie, Comerciantul transfera suma necesară în Contul de garanţie. În caz contrar, Banca va fi în drept să suspende procesarea Operaţiunilor.
10.În cazul în care activitatea unuia sau mai multor Magazine electronice este suspendată, Banca restituie Comerciantului mijloacele băneşti din Contul de garanţie aferent Magazinului electronic respectiv, în termenul stabilit prezentele Condiții Generale și Contract, după recepţionarea notificării privind suspendarea activităţii Magazinului electronic.
11.În cazul rezoluțiunii Contractului, Părțile sunt obligate să efectueze toate decontările reciproce în termen de 30 de zile din ziua rezoluțiunii, cu excepția cazului în care Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute nu a ajuns și nu se menține la valoarea de 0 MDL. În acest ultim caz, decontările reciproce se vor efectua doar după ce Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute va ajunge la valoarea de 0 MDL.
12.Încetarea Contractului sau suspendarea activităţii unor Magazine electronice nu exonerează Comerciantul de obligaţia decontării către Bancă a valorii unor Operaţiunii, în cazul în care Emitenţii contestă Operaţiunile iniţiate de Comerciant anterior datei rezoluţiunii Contractului sau suspendării activităţii unor Magazine electronice.
13.La încetarea acţiunii Contractului, Banca restituie Comerciantului mijloacele băneşti din Contul de garanţie în termenele şi condiţiile stabilite în prezentele Condiții Generale și Contract.

K5. PROCESAREA REVERSAL-URILOR (RETURNĂRILOR DE PLĂŢI)
1. Părțile convin în mod expres și consimt asupra faptului că Comerciantul este în drept să utilizeze Cabinetul comerciantului în vederea efectuării Reversal-urilor. Banca este în drept, la solicitarea Comerciantului, să efectueze Reversal-urile, inclusiv în cazul unor erori/probleme de conexiune în Cabinetul comerciantului.
2. Comerciantul are responsabilitatea exclusivă de a efectua de sinestătător operațiuni de reversal în limita mijloacelor bănești din contul său curent prin intermediul Cabinetului comerciantului în vederea gestionării Valorii riscului de Chargeback/Dispute și evitarea sancțiunilor Sistemelor Internaționale de Plăți.
3. Banca nu va fi răspunzătoare pentru nicio acțiune sau decizie luată de Comerciant în utilizarea funcționalității de Reversal. Comerciantul va suporta toată responsabilitatea pentru consecințe rezultate din utilizarea incorectă a funcționalității Reversal, inclusiv dispute sau reclamații înaintate de către clienți sau terțe părți, ce au legătură cu aceste tranzacții.
4. În cazul în care Deținătorul de card contestă la Bancă o plată efectuată pentru bunuri sau servicii achiziționate prin intermediul Magazinului electronic, solicitând returnarea banilor plătiți Comerciantului, din motiv că serviciile nu au fost prestate sau bunurile nu au fost livrate, Banca are dreptul să ramburseze Deținătorului de card suma disputată din contul său sau din conturile Comerciantului deschise la Banca. Ulterior, Banca își rezervă dreptul de a recupera suma rambursată, alături de orice taxe sau penalități aferente, din contul Comerciantului. Comerciantul este obligat să colaboreze pe deplin cu Banca în procesul de rambursare și să efectueze în mod prompt rambursarea sumei respective la cererea Băncii.

L. ACCEPTAREA ȘI EFECTUAREA PLĂȚILOR INSTANT MIA

L1. ACCEPTARE PLĂȚI INSTANT QR MIA
1. Serviciul de plăți instante prin QR MIA este un funcțional suplimentar disponibil pentru Clienții care au contractat sau intenționează să contracteze serviciile de acceptare spre plată a cardurilor prin pos-terminale/smartpos, precum și serviciul de acceptare a cardurilor la plată în internet. Acest funcțional este destinat Clienților persoane juridice (Comercianți) pentru recepționarea imediată a plăților de la clienți persoane fizice către beneficiari persoane juridice (P2B). Astfel, banii sunt disponibili instant în contul comerciantului.
2. Acesta oferă posibilitatea deținătorilor de card business /cont maib de a recepționa mijloacele bănești de la orice card emis de o bancă comercială din RM de la o persoană fizică care este, în mod obligatoriu este abonat la serviciul MIA Plăți Instant.
3. Serviciul plăți prin QR MIA presupune 2 funcționalități:
   a) Plăți prin QR – clientul scanează QR-ul din aplicația mobilă a băncii sau din camera telefonului;

b) Plăți prin link – clientul accesează online linkul de achitare primit de la comerciant prin rețelele sociale, SMS sau e-mail și este redirecționat pentru confirmarea plății în aplicația mobilă a băncii.

4. Comisionale pentru tranzacțiile P2B în cadrul serviciului plăți prin QR MIA se percep în corespundere cu „*Tarife servicii necreditare*” pentru persoanele juridice, plasate pe site-ul oficial www.maib.md.

5. Lista de categorii și coduri MCC (codurile categoriei comerciantului) în cadrul serviciului plăți prin QR MIA este elaborată de către BNM și disponibilă pe site-ul oficial al instituției – www.bnm.md.

L2. EFECTUAREA PLĂȚILOR MIA INSTANT PRIN COD QR ȘI LINK DE PLATĂ

1. Transferul MIA prin QR și Link de plată (B2B) reprezintă un transfer de credit instant în moneda națională, inițiat de plătitor prin scanarea unui cod QR sau prin accesarea unui link de plată generat de beneficiar ori de prestatorul de servicii de plată. După validarea și autorizarea tranzacției în aplicația prestatorului de servicii de plată, transferul este procesat prin sistemul MIA Plăți Instant, iar fondurile sunt creditate beneficiarului în timp real.
2. Serviciul Transfer MIA prin cod QR și Link de plată include următoarele modalități de inițiere a transferului:

2.1 Inițierea transferului prin cod QR – clientul accesează IPAD de tip mobile banking dedicat persoanelor juridice, selectează compania din care urmează să efectueze transferul și accesează butonul „Plăți prin QR”, prin care se activează funcționalitatea de scanare a codului QR utilizând camera dispozitivului mobil.

2.2 Inițierea transferului prin scanarea codului QR cu camera dispozitivului mobil sau accesarea Linkului de plată – clientul scanează codul QR utilizând camera dispozitivului mobil sau accesează Linkul de plată generat și transmis de beneficiar, fiind redirecționat către pagina MIA BNM pentru selectarea prestatorului serviciilor de plată și continuarea fluxului de efectuare a transferului. După selectarea prestatorului serviciilor de plată, sistemul verifică automat existența aplicației mobile destinate persoanelor juridice instalată pe dispozitivul utilizat (IPAD de tip mobile banking). În cazul în care aplicația este instalată, clientul este redirecționat către aceasta pentru efectuarea și autorizarea transferului. În cazul în care aplicația nu este instalată, clientul este menținut pe pagina de tip landing destinată persoanelor juridice, unde îi sunt oferite opțiuni pentru descărcarea aplicației din magazinele oficiale App Store și Google Play, urmând ca transferul să fie efectuat ulterior prin intermediul aplicației instalate.

3. Comisioanele aferente transferurilor B2B efectuate în cadrul serviciului Transfer MIA Instant prin cod QR și Link de plată se aplică în corespundere cu „Tarife servicii necreditare” pentru persoanele juridice, plasate pe site-ul oficial www.maib.md.

cap. L.2. adăugat prin hotărârea CCB nr.102.2 din 07.08.2026, în vigoare din data publicării.

L3. MERCHANT PORTAL (maib business)

1. Merchant Portal reprezintă un serviciu digital oferit de Bancă, integrat în platforma maib business, destinat Clienților persoane juridice, care au contractat serviciul de acceptare a plăților prin POS terminale și/sau serviciul de acceptare plăți în mediul Internet pentru monitorizarea, analiza și gestionarea operațiunilor de acceptare a plăților electronice.
2. Funcționalitatea Merchant Portal permite Clientului:

   2.1. vizualizarea în timp real a vânzărilor și a tranzacțiilor efectuate prin canalele de acceptare (POS, ECOM, MIA):

   2.2. accesarea indicatorilor principali de activitate, inclusiv valoarea vânzărilor, numărul tranzacțiilor, cecul mediu și numărul de clienți;

   2.3. analiza evoluției vânzărilor în dinamică, pe perioade selectate și compararea cu perioade anterioare;

   2.4. monitorizarea tranzacțiilor individuale, inclusiv tipul operațiunii (plată, refund), statutul și detaliile aferente;

   2.5. vizualizarea și urmărirea decontărilor aferente tranzacțiilor efectuate;

   2.6. analiza comisioanelor aplicate de Bancă pentru serviciile de acceptare plăți;

   2.7. evaluarea performanței echipamentelor de acceptare (POS), inclusiv productivitatea și volumul tranzacțiilor per dispozitiv;

   2.8. analiza comportamentului clienților, inclusiv identificarea clienților noi și frecvența tranzacțiilor;

   2.9. generarea și administrarea codurilor QR pentru inițierea plăților prin serviciul MIA;

   2.10. vizualizarea tranzacțiilor efectuate de plătitori PF cu Liber Card, în cazul acceptării acestora în calitate

de instrument de plată;

2.11. filtrarea și segmentarea datelor în funcție de perioadă, canal de plată, valută sau alte criterii disponibile în interfață.

3. Merchant Portal funcționează pe baza datelor generate de sistemele de procesare ale Băncii aferente serviciilor de acceptare plăți.

4.Informațiile sunt afișate în timp real sau cu întârziere operațională, în funcție de tipul tranzacției și fluxurile de procesare.

5. Indicatorii și rapoartele sunt calculați automat pe baza tranzacțiilor înregistrate și pot include valori agregate și comparative.

6. Accesarea serviciului se realizează prin platforma maib business, în baza drepturilor acordate utilizatorilor desemnați de Client.

—7. Obligațiile Părților

Clientul este obligat:

7.1. să utilizeze serviciul conform destinației sale;

7.2. să asigure securitatea datelor de acces și a utilizatorilor desemnați;

7.3. să verifice informațiile afișate și să notifice Banca în cazul identificării unor neconcordanțe;

7.4. să nu transmită accesul către persoane neautorizate, fiind responsabil de divulgarea datelor și alte riscuri aferente accesării neautorizate a funcționalului Merchant Portal.

Banca se obligă:

8.1. să asigure funcționarea serviciului conform parametrilor tehnici disponibili;

8.2. să furnizeze informații aferente tranzacțiilor procesate prin infrastructura sa;

8.3. să asigure confidențialitatea și securitatea datelor, conform legislației în vigoare.

9. Condiții și limitări

9.1. Informațiile disponibile în Merchant Portal au caracter informativ și sunt destinate analizei activității comerciale a Clientului.

9.2. În cazul unor discrepanțe, evidențele oficiale ale Băncii prevalează.

9.3. Disponibilitatea funcționalităților poate depinde de serviciile contractate și de integrarea tehnică a Clientului.

9.4. Banca își rezervă dreptul de a modifica sau completa funcționalitățile serviciului, cu informarea Clientului prin modalitățile prevăzute de prezentele Condiții Generale..

cap. L.3. adăugat prin hotărârea CCB nr.119 din 24.09.2026, în vigoare din data publicării.

M. MODUL CREDITE

1. Modulul „Credite” din maib business permite Clientului vizualizarea informațiilor privind produsele creditare disponibile și inițierea, după caz, a cererilor pentru:
   1.1. credite;
   1.2. garanții bancare;
   1.3. plăți business în rate;
   1.4. tranșe din liniile de credit existente.
2. Produsele și funcționalitățile disponibile Clientului în cadrul modulului „Credite” sunt afișate în funcție de eligibilitatea Clientului, produsele deținute, limitele disponibile și alte condiții stabilite de Bancă pentru produsul solicitat.
3. Prin intermediul modulului „Credite”, Clientul poate iniția și transmite Băncii cereri aferente produselor disponibile, completa informațiile solicitate, accepta condițiile aplicabile și, după caz, semna electronic documentele necesare.
4. Cererile inițiate prin maib business pot fi procesate integral în regim online, în cazul îndeplinirii condițiilor și criteriilor stabilite de Bancă pentru procesarea automatizată, sau pot fi direcționate pentru procesare manuală, în cazul în care sunt necesare verificări, informații suplimentare ori intervenția angajaților Băncii.
5. Inițierea și transmiterea unei cereri prin modulul „Credite” nu reprezintă aprobarea automată a produsului

solicitat. Acordarea produsului se efectuează în conformitate cu condițiile aplicabile acestuia și în urma verificărilor efectuate de Bancă.

Capitolul III. PACHETE DE SERVICII

1. Pachetul de servicii reprezintă un grup de servicii financiare, ataşate Contului curent al Clientului.
2. Banca poate oferi costuri mai mici pentru utilizarea serviciilor incluse într-un pachet, decât costurile de utilizare a acestora în mod separat, conform Tarifelor Băncii. Comisioanele aferente unui pachet de servicii pot include, dar nu se limitează la:
2.1. comision de gestiune a pachetului;
2.2. comisioane speciale pentru anumite servicii bancare;
2.3. comision de renunțare la pachet.
3. În cadrul unui pachet sunt incluse servicii obligatorii spre utilizare pe întreaga perioadă de valabilitate a pachetului respectiv, dar pot fi incluse şi servicii opţionale.
4. Banca oferă acces la pachetul de servicii la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalităţi:
4.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului şi, după caz, amprenta ştampilei, corespunzătoare specimenelor din Fişa deținută de Bancă; sau
4.2. la distanță, prin una din următoarele modalităţi:
4.2.1. prin completarea şi semnarea, în format electronic conform instrucţiunilor funcţionale ale IPAD, a Cererii prin intermediul IPAD;
4.2.2. prin completarea şi semnarea, în format electronic, a Cererii prin intermediul paginii web a Băncii (www.maib.md).
5. Banca este în drept să modifice unilateral structura pachetelor de servicii cu informarea Clientului prin plasarea descrierii acestora pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
6. Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a respectivelor modificări, să notifice Banca cu privire la dezacordul asupra modificărilor şi renunțarea la pachetul de servicii, în modul prevăzut în Contract.
7. Pentru a schimba pachetul de servicii deţinut cu alt pachet existent în oferta Băncii, Clientul va renunța la pachetul utilizat anterior şi va solicita contractarea unui pachet nou. Serviciile incluse în pachetul precedent vor fi transferate la condiţiile standard, în vigoare la data renunțării la pachet sau vor fi incluse în noul pachet, dacă se regăsesc în conţinutul acestuia.
8. Clientul este în drept de a renunța la un pachet de servicii cu condiţia notificării Băncii în modul prevăzut în Contract, cu cel puţin 30 (treizeci) zile înainte.
9. Renunțarea de către Client la pachetul de servicii se va accepta doar cu condiţia achitării de către Client a tuturor comisioanelor aferente pachetului respectiv.
10. Banca este în drept de a renunța la oferirea un pachet de servicii cu condiţia notificării Clientului în modul prevăzut în Contract, cu cel puţin 30 (treizeci) zile înainte.
11. Banca va anula pachetul/ sista oferirea pachetului de servicii fără preaviz, în cazul în care Clientul a solicitat anularea unui serviciu inclus în pachet sau în cazul înregistrării restanţelor la achitarea comisionului de gestiune a pachetului.
12. La anularea pachetului de servicii, Clientul pierde beneficiile oferite în cadrul pachetului, iar pentru serviciile oferite/operaţiunile efectuate ulterior, Banca va aplica comisioane conform Tarifelor Băncii în vigoare.

Capitolul IV. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR

A. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE CLIENTULUI

1. Clientul este în drept:
1.1. să beneficieze de Serviciile oferite de Bancă, în baza Cererii (Cererilor) și/sau contractelor specifice;
1.2. să solicite şi să recepţioneze de la Bancă explicaţii privind documentele bancare executate şi/sau neacceptate de Bancă spre executare;
1.3. să solicite Băncii informaţii despre operaţiunile efectuate cu Cardurile;
1.4. să solicite suportul tehnic şi consultativ al Băncii cu privire la modul de utilizare a IPAD şi altor servicii electronice şi/sau disfuncţionalităţile apărute la utilizarea acestora sau orice alte întrebări legate de acestea;
1.5. de a avea acces la serviciile electronice prestate prin intermediul IPAD şi altor servicii electronice 24/24 ore, 7/7 zile, cu excepţia perioadelor în care se efectuează lucrări de tehnice şi/sau de mentenanță, fapt despre care Banca va informa Clientul prin anunţ 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 existenţa mai multor Clienţi conectaţi simultan la sistemele menţionate poate determina scăderea vitezei de răspuns a IPAD;
1.6. să accepte sau să nu accepte modificările operate de Bancă în Condiţiile Generale sau Tarifele Băncii. În cazul neacceptării noilor condiţii, Clientul este obligat să anunţe Banca referitor la dezacordul său până la intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate.
1.7. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, Comerciantul este în drept:
1.7.1. să beneficieze de servicii de autorizare a operaţiunilor cu Carduri pe perioada programului de lucru al Comerciantului cu respectarea prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
1.7.2. să beneficieze de asistenţa specialiştilor Băncii pentru soluţionarea tuturor cazurilor intervenite în procesul de acceptare la plată a Cardurilor, inclusiv cazuri necuprinse în prezentele Condiții Generale și Contract;
1.7.3. să pretindă creditarea contului său curent cu suma Operaţiunilor de acceptare la plată a Cardurilor (cu reținerea comisioanelor şi altor plăţi în conformitate cu Tarifele, comisoanele și valoarea cashback-ului;
1.7.4. să apeleze la Bancă pentru contestarea deciziilor Băncii privind efectuarea transferurilor aferente operaţiunilor cu Carduri, prin punerea la dispoziția Băncii a documentelor aflate în posesia sa, care atestă respectarea procedurii de acceptare a Cardurilor de plată, perfectate în conformitate cu prevederile Contractului și prezentele Condiții Generale;
1.7.5. să prezinte Băncii obiecţii în scris referitoare la veridicitatea datelor prezentate în raportul privind sumele operațiunilor transferate și comisionul retinut în termen de cel mult 10 (zece) zile de la data transmiterii raportului respectiv de către Bancă. Nerecepționarea de către Bancă a obiecţiilor în scris în termenul respectiv prezumă acordul şi lipsa oricăror obiecții din partea Comerciantului aferent informaţiei prezentate în Raport;
1.7.6. să solicite modificarea Cashback-ului, oferit Deţinătorilor de card;
1.7.7. să solicite rezoluțiunea Contractului doar după achitarea tuturor sumelor datorate Băncii și respectarea tuturor obligațiilor asumate.
1.8. **În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Comerciantul este în drept:**
1.8.1. să beneficieze din partea Băncii de instrucţiuni de lucru privind conectarea la sistemul informatic de comerţ electronic şi de suport prin telefon sau e-mail;
1.8.2. să recepţioneze, cu respectarea prevederilor prezentului Contract și Condiţiilor Generale, sumele obţinute în rezultatul Operaţiunilor, din care Banca va reține Tarifele, comisoanele și, după caz, Cashback-ul;
1.8.3. să solicite Băncii renegocierea comisionului de procesare a Operaţiunilor, dar nu mai devreme de 3 (trei) luni de la data activării primului Magazin electronic şi numai dacă volumul şi valoarea Operaţiunilor derulate justifică solicitarea;
1.8.4. să solicite modificarea Cashback-ului, oferit Deţinătorilor de carduri;
1.8.5. să solicite rezoluţiunea Contractului doar după achitarea tuturor sumelor datorate Băncii şi respectarea tuturor obligațiilor asumate.

2. Clientul îşi asumă obligaţia:
2.1. să ia cunoştinţă de prezentele Condiţiile Generale, să le accepte anterior utilizării Serviciilor prestate de Bancă şi să le respecte pe tot parcursul relaţiei de afaceri cu Banca;
2.2. să prezinte, inclusiv prin mijloace electronice puse la dispoziție de către Bancă, documentele şi informaţia veridică şi completă, conform cerinţelor Băncii şi a legislaţiei Republicii Moldova, iar la modificarea acesteia, să informeze Banca despre modificările intervenite, inclusiv în datele de contact, în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la data înregistrării modificărilor;
2.3. să informeze Banca, în cazul dacă devine Persoana sancționată, sau beneficiarul efectiv al Clientului devine Persoană sancționată, cu prezentarea informațiilor și documentelor relevante, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data survenirii modificării respective;
2.4. să asigure confidenţialitatea informaţiei recepţionate prin poşta electronică, a parolelor de unică folosință recepționate indicate în Cerere;
2.5. să asigure păstrarea în siguranţă a Cardurilor, plicului PIN, PIN/CVV2/CVC2 (dacă a fost recepționat), precum şi Datelor cardurilor în strictă conformitate cu prezentele Condiţii Generale şi Contract;
2.6. în cazul în care Cardul este pierdut, furat, uitat/ capturat în Bancomat şi/sau PIN-codul sau datele cardului au ajuns la cunoştinţa unor persoane neautorizate, dacă sunt depistate discrepanţe în extrasul de cont şi/sau s-a înregistrat modificarea neautorizată a soldului contului sau tentative neautorizate cu utilizarea Cardului/datelor cardului, atunci Clientul este obligat:
2.6.1. să înştiinţeze imediat Banca la numărul de telefon indicat pe partea verso a Cardului sau pe pagina web a Băncii (www.maib.md), comunicând datele suficiente pentru identificarea sa şi Cardului pentru blocarea temporară a acestuia, până la finisarea investigaţiilor necesare şi

2.6.2. să înştiinţeze personal, cel târziu în decurs de 24 ore, organele de poliţie, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele şi împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni că au fost efectuate operaţiuni frauduloase;
2.7. să restituie Băncii toate Cardurile în cazul rezoluțiunii prezentului Contract, expirării termenului de valabilitate a Cardurilor, deteriorării fizice a Cardurilor, în cazul refuzului de a utiliza Cardurile primite (taxele de emitere şi de administrare a Cardurilor nu se vor recalcula şi nu se vor restitui Clientului), declarării cardului nevalabil şi la cererea Băncii;
2.8. să asigure, prin emiterea ordinului de plată, transferul sumei care urmează a fi supusă repartizării, în contul Băncii, deschis pentru plăți spre repartizare în cadrul Proiectului Salarial, până la prezentarea informaţiei privind repartizarea sumelor (utilizând modelul propus de Bancă) în conturile bancare ale Beneficiarilor;
2.9. să informeze de îndată Banca în scris, asupra cazurilor de încetare a raporturilor de muncă/ colaborare cu Beneficiari, cu prezentarea informației corespunzătoare;
2.10. să prezinte lista Beneficiarilor conform situaţiei din data activării serviciului Proiect Salarial şi să asigure prezentarea ulterioară a documentelor necesare pentru deschiderea conturilor curente Beneficiarilor noi;
2.11. să informeze Beneficiarii noi de posibilitatea depunerii personale la sucursalele Băncii a Cererilor-contract în condiţiile agreate cu Banca;
2.12. să informeze Beneficiarii, cu care încetează relațiile de muncă/ colaborare, iar în situația încetării Proiectului Salarial să informeze toți Beneficiarii, asupra faptului că nu vor mai beneficia de condițiile preferențiale acordate în cadrul prezentului Contract și că pentru produsele /serviciile oferite de Bancă se vor aplica ulterior *Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor*, plasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
2.13. să asigure, prin emiterea ordinului de plată, transferul sumei supuse repartizării în contul Băncii, deschis pentru plăți spre repartizare până la prezentarea informaţiei privind repartizarea valorii nominale a tichetelor de masa (utilizând modelul propus de Bancă) în conturile destinate tichetelor de masă ale Beneficiarilor;
2.14. să informeze Banca, în scris, asupra cazurilor de încetare a raporturilor de muncă cu Beneficiari, cu prezentarea informației privind numărul de tichete de masă acordate persoanelor concediate, valoarea nominală a tichetului de masă și valoarea nominală totală a tichetelor de masă de care au dreptul să beneficieze persoanele concediate pentru zilele efectiv lucrate până la data concedierii;
2.15. să păstreze şi să utilizeze în condiţii de siguranţă parola şi datele sale de identificare în IPAD şi alte servicii electronice, fiind singurul responsabil de consecinţele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terţi;
2.16. să informeze Banca, în cel mai scurt timp şi pe orice cale, despre eventualele divulgări/utilizări ale parolei de acces la IPAD şi alte servicii electronice de către terţe persoane neautorizate. Introducerea parolei ce aparţine Clientului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operaţiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii;
2.17. să asigure exploatarea regulamentară a IPAD al Băncii şi alte servicii electronice şi să utilizeze facilităţile acestora doar în limitele prevăzute de Contract, instrucţiunile de utilizare şi cerinţele minime faţă de echipamentul tehnic prin care vor fi accesate sistemele menţionate;
2.18. să înştiinţeze Banca, imediat ce constată modificarea neautorizată a soldului contului său bancar, orice eroare sau neregulă apărute în înregistrările efectuate în contul său bancar sau disfuncţionalităţi ale IPAD şi altor servicii electronice;
2.19. să informeze, imediat şi în scris, Banca în situația în care numerele de telefon indicate pentru a primi mesaje SMS, nu mai sunt la dispoziția acestuia indiferent din ce motiv şi să indice alte numere de telefon mobil la care să se furnizeze Serviciul SMS-Notificări. Banca va putea dispune dezactivarea serviciului SMS-Notificări până la primirea instrucțiunilor din partea Clientului;
2.20. să nu întreprindă acţiuni şi să nu faciliteze terţe persoane să acţioneze în scopul de spargere a codurilor de protecţie a echipamentelor, programelor, datelor, a reţelei de comunicaţii de date în cadrul IPAD;
2.21. să nu efectueze şi să nu faciliteze terţe părţi în a efectua copierea, ştergerea sau modificarea neautorizată a informaţiei: a programelor, a datelor de program, a documentelor electronice, a altor informaţii gestionate în cadrul IPAD (în formă electronică, imprimată pe suport de hârtie sau în orice altă formă);
2.22. să întreprindă toate acţiunile necesare pentru asigurarea unui grad înalt al securităţii informaţionale în cadrul acţiunilor de accesare şi utilizare a sistemului Internet Banking (utilizarea produselor antivirus şi firewall, actualizarea sistemului de operare, etc.);
2.23. să restitue Băncii diferenţele de numerar în minus, valoarea bancnotelor false sau care şi-au pierdut plătibilitatea, constatate în urma desigilării pachetelor sigilate, numărării şi verificării numerarului, chiar dacă Clientul sau reprezentantul său nu au fost prezenţi la desigilarea pachetului şi numărarea numerarului;
2.24. să nu folosească serviciile prestate de Bancă în nici o acţiune 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;
2.25. să nu solicite închiderea Contului bancar indicat pentru debitarea remuneraţiilor Băncii, până la achitarea tuturor sumelor datorate;

2.26. să recupereze/compenseze Băncii toate sancţiunile (amenzile, penalităţile etc.) aplicate de autorităţile publice competente în legătură cu utilizarea de către Client a contului, a serviciilor sau numelui Băncii în activităţi frauduloase (ilegale), contrare ordinii publice sau bunelor moravuri, neîndeplinirea condițiilor Contractului (Contractelor) încheiate și ale prezentelor 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.
2.27. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, Comerciantul îşi asumă obligaţia:
2.27.1. să afişeze în locuri vizibile pentru clienţi, stabilite de comun acord cu Banca, siglele cardurilor acceptate spre plată, să instaleze şi să păstreze POS-terminalul în locurile prevăzute pentru acceptarea cardurilor la plată şi accesibile pentru clienţi şi specialiştii Băncii în cadrul verificărilor periodice efectuate;
2.27.2. să accepte la plată Cardurile sistemelor internaționale de plăţi American Express, Mastercard şi Visa în conformitate cu Contractul și prezentele Condițiile Generale;
2.27.3. să nu accepte:
2.27.3.1. Cardurile de plată preventiv (anterior) efectuării cumpărăturii;
2.27.3.2. plata de către Deţinător de card a cheltuielilor (comisioanelor) anterioare, aferente Cardului de plată;
2.27.3.3. Cardurile de plată în scopul colectării sau refinanţării unei datorii;
2.27.3.4. Cardurile de plată pentru achitarea parțială a cumpărăturii și/sau împărțirea sumei cumpărăturii în două sau mai multe chitanțe emise de POS-terminal, cu scopul de a evita obținerea unei singure Autorizații a operațiunii de plată;
2.27.3.5. împărțirea sumei cumpărăturii în două sau mai multe chitanțe, la primirea răspunsului de refuz a operațiunii de plată;
2.27.4. să prezinte Băncii toate documentele şi să completeze toate formularele necesare, în conformitate cu legislaţia în vigoare şi prevederile reglementărilor interne ale Băncii;
2.27.5. să nu solicite şi să nu utilizeze datele despre Deţinători de carduri şi Cardurile de plată pentru alte scopuri, decât pentru recepţionarea plăţilor de achitare a bunurilor şi/sau serviciilor contractate de la Comerciant de către Deţinătorii de carduri şi pentru scopurile prevăzute de prezentele Condiții Generale și Contract;
2.27.6. să nu efectueze restituirea mijloacelor băneşti în formă de numerar aferente cumpărăturilor restituite/anulate;
2.27.7. să expedieze regulat Jurnalul electronic (Jurnalul Z) aferent operaţiunilor de acceptare la plată a Cardurilor bancare în conformitate cu Contractul și prezentele Condițiile Generale;
2.27.8. să acţioneze cu bună credinţă în relaţiile cu Banca şi să nu antreneze Banca în scheme frauduloase sau activităţi ilicite de spălare a banilor şi finanţare a terorismului şi/sau evaziune fiscală;
2.27.9. să achite/transfere Băncii:
2.27.9.1. comisioanele şi taxele cuvenite Băncii în conformitate cu Tarifele Băncii;
2.27.9.2. sumele, care reprezintă contravaloarea operaţiunilor efectuate cu Cardurile de plată contrafăcute sau nevalabile, în cazul stabilirii de către Bancă a răspunderii financiare a Comerciantului, în urma încălcării de către acesta a condiţiilor Contractului și prezentelor Condiții Generale;
2.27.9.3. sumele cumpărăturilor restituite şi anulate de Comerciant;
2.27.9.4. sumele tranzacțiilor declarate nevalabile;
2.27.9.5. sumele înregistrate/transferate în contul Comerciantului din greșeală;
2.27.9.6. orice datorie înregistrată de Comerciant față de Bancă;
2.27.9.7. valoarea Cashback-ului (după caz).
2.27.10. să despăgubească Banca pentru orice pierderi, cheltuieli sau sancţiuni aplicate Băncii de către organele abilitate prin lege, care rezultă din neîndeplinirea prezentelor Condiţii Generale și Contractului, neprezentarea sau prezentarea incompletă a documentelor menţionate în prezentele Condiţii Generale și Contract sau încălcarea din culpa Comerciantului a prevederilor legislaţiei privind prevenirea şi combaterea spălării banilor şi finanţării terorismului, sau a altor prevederi legale în mărimea sancţiunii aplicate;
2.27.11. să suporte riscul pierderilor ca rezultat al nerespectării prevederilor Contractului şi prezentelor Condiţii Generale;
2.27.12. să asigure păstrarea chitanțelor şi rapoartelor aferente operaţiunilor cu Carduri de plată, tipărite la POS-terminal, precum şi a altor documente primare aferente bunurilor/serviciilor achitate cu utilizarea Cardurilor, în decurs de cel puţin 18 (optsprezece) luni de la data întocmirii lor;
2.27.13. să prezinte Băncii chitanţele, tipărite la POS-terminal, precum şi alte documente primare (de exemplu, conturile pentru cazare în hotel, pentru transport, cecurile fiscale emise de sistemele de casă şi alte documente) în decurs de cel mult 7 (şapte) zile calendaristice de la data recepţionării solicitării Băncii, prin email indicat de către Comerciant în Contract sau printr-o notificare suplimentară);

2.27.14. să informeze Deţinătorii despre participarea Comerciantului la Program de loialitate Cashback şi să plaseze în incinta încăperii unde își desfășoară activitatea informații despre Proiect;
2.27.15. să accepte la plată Cardurile Sistemelor Internaționale de Plăţi prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract;
2.27.16. să respecte prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului;
2.27.17. la data semnării Contractului, să asigure la locul unde se presupune utilizarea de către Comerciant a fiecărui POS-terminal următoarele condiţii tehnice necesare pentru instalarea POS-terminalului după caz:

2.27.17.1. de tip staţionar:

2.27.17.1.1. echipament de reţea (router cu ieşire liberă) şi;
2.27.17.1.2. priză electrică;

2.27.17.2. de tip portativ:

2.27.17.2.1. nu necesită asigurarea cărorva condiţii tehnice;

2.27.17.3. de tip SmartPOS:

2.27.17.3.1. smartphone-ul pe baza de Android 8.0 şi mai mare, dotat cu tehnologia NFC;
2.27.17.4. alte condiţii tehnice care vor fi coordonate cu Comerciantul și indicate în Contract.

2.27.18. să desemneze persoanele responsabile pentru efectuarea operaţiunilor de acceptare a Cardurilor la plată. În cazul schimbării persoanelor responsabile, să notifice Banca în scris prin poşta electronică: cards@maib.md;
2.27.19. să asigure efectuarea operaţiunilor de acceptare a Cardurilor de plată doar de către persoanele responsabile, instruite de către colaboratorii Băncii;
2.27.20. să ofere Băncii posibilitatea instruirii personalului, desemnat pentru efectuarea operaţiunilor de acceptare a Cardurilor la plată;
2.27.21. să utilizeze POS-terminalele exclusiv în scopurile şi la unităţile comerciale stabilite cu Banca;
2.27.22. să utilizeze pentru acceptarea Cardurilor exclusiv POS-terminalele şi/sau echipamentele puse la dispoziţie de către Bancă;
2.27.23. să comercializeze Deţinătorilor mărfurile/serviciile la aceleaşi preţuri (fără nici un adaos special sau perceperea cărorva comisioane suplimentare), ca şi în cazul plăţilor în numerar;
2.27.24. să asigure utilizarea corectă şi integritatea POS-terminalelor, echipamentelor instalate de Bancă şi a comunicaţiilor aferente;
2.27.25. să notifice Banca fără întârzieri nejustificate despre nefuncţionarea POS-terminalelor;
2.27.26. să notifice Banca în prealabil cu cel puțin 5 (cinci) zile lucrătoare în următoarele situaţii:

2.27.26.1. încetarea activităţii unui punct comercial;
2.27.26.2. încetarea activităţii Comerciantului;
2.27.26.3. suspendarea operațiunilor/aplicarea sechestrelor la conturile bancare ale Comerciantului;
2.27.26.4. modificarea conturilor bancare ale Comerciantului;
2.27.26.5. modificarea administratorului Comerciantului;
2.27.26.6. modificarea formei organizatorico-juridice a Comerciantului.

2.27.27. la încetarea acțiunii Contractului, să restituie Băncii POS-terminalele, echipamentele, materialele de consum neutilizate, puse la dispoziţie de către Bancă, în termenul solicitat de Bancă;
2.27.28. să participe, la solicitarea Băncii, la cercetarea cazurilor de fraude, precum şi altor situaţii de litigiu (sau aferente operaţiilor de achitare prin carduri contestate de către băncile emitente);
2.27.29. să suporte în deplină măsură răspundere faţă de Bancă pentru acţiunile/inacţiunile angajaţilor săi, în legătură cu executarea prezentelor Condiții Generale și Contractului;
2.27.30. să compenseze Băncii contravaloarea POS-terminalelor şi/sau altor echipamente puse la dispoziţia Comerciantului de către Bancă, în cazul furtului/distrugerii acestora;
2.27.31. să suporte cheltuielile de reparaţie a POS-terminalelor şi/sau altor echipamente, puse la dispoziţia Comerciantului de către Bancă, inclusiv contravaloarea pieselor care au fost înlocuite, în cazul deteriorării acestora din vina Comerciantului, angajaţilor sau clienţilor Comerciantului;
2.27.32. în cazul activării funcţionalului de acceptare la plată a **Maib liber**:

2.27.32.1. să participe, după caz, la elaborarea materialelor de reclamă, aferente Maib liber şi să le difuzeze prin reţeaua de puncte comerciale proprii;
2.27.32.2. să ofere clienţilor săi, care sunt Deţinători ai Maib liber, informaţii cu privire la Planul de rambursare, stabilit de către Comerciant;

2.27.33. în cazul activării funcţionalului de acceptare la plată a **Tichetului de masă**:

2.27.33.1. să nu accepte ca mijloc de plată, Tichetul de masă emise de Operatorii cu care nu are încheiat un contract în acest sens. Să notifice Banca, de fiecare dată, când încheie un contract nou de acceptare a Tichetului de masă cu alți Operatori;
2.27.33.2. să nu permită comercializarea altor produse, decât cele alimentare;
2.27.33.3. să nu permită comercializarea articolelor din tutun, a băuturilor alcoolice, a vinului și a berii;

2.27.34. în cazul activării serviciului **TapXphone:**

2.27.34.1. să acţioneze în strictă conformitate cu prezentele Condiții Generale şi prevederile Contractului;

2.27.35. în cazul activării serviciului **SmartPOS**:

2.27.35.1. să acţioneze în strictă conformitate cu prezentele Condiții Generale şi prevederile Contractului;

2.27.36. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback, Comerciantul se obligă să ofere Cashback Deţinătorilor de cardurilor, care vor efectua Tranzacţii cu Cardul de plată la Comerciant, în conformitate cu prevederile Contractului și prezentele Condiţii Generale.

2.28. În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Comerciantul este obligat:

2.28.1. să dispună de sediu în Republica Moldova şi să informeze Banca despre schimbarea sediului din momentul înregistrării de stat a modificărilor respective;

2.28.2. să indice pe Site-bază/Site-satelit, în mod exact şi în limbaj clar, bunurile/produsele/serviciile comercializate, termenii şi condiţiile de livrare a bunurilor/produselor/serviciilor, precum şi condiţiile comerciale şi financiare aferente comercializării bunurilor/produselor/serviciilor în internet. Preţul prevăzut pentru bunurile/produsele/serviciile comercializate electronic va conţine informaţia privind aplicabilitatea TVA şi mărimea acesteia, precum şi informaţia despre costul livrării (ambalarea, transportarea etc.) şi dacă acest cost este sau nu inclus în preţul bunurilor/produselor/serviciilor afişat pe Site-bază/Site-satelit;

2.28.3. să plaseze şi să menţină pe Site-bază/Site-satelit informaţia despre sediul său conform înregistrării de stat a acestuia în baza actului de constituire, precum şi modalităţile de contactare (ţara, adresa completă a sediului, numărul de telefon şi codul ţării, numărul de fax, e-mail, după posibilitate – persoana de contact);

2.28.4. să afişeze pe Site-bază/Site-satelit siglele Verified by Visa®, MasterCard® SecureCode™ şi American Express® SafeKey™, în coordonare cu Banca;

2.28.5. să indice expres pe Site-bază/Site-satelit tipurile de Carduri bancare acceptate la plată;

2.28.6. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback, să informeze Deţinătorii de carduri despre participarea la Programul de loialitate Cashback şi să plaseze pe Site-bază/Site-satelit informații despre Proiect;

2.28.7. să asigure acceptarea Cardurilor bancare la plată în conformitate cu clauzele Anexei nr.2 la prezentele Condiții Generale;

2.28.8. după caz să accepte, în calitate de soluţie de acceptare a plăţilor, plata prin intermediul **PayByLink/QR Code***;*

2.28.9. să informeze Banca în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 5 (cinci) zile despre orice modificări în datele de identificare şi de contact ale Comerciantului (sediul, numărul de telefon/fax, adresa e-mail, conducătorul/persoana de contact, numărul contului bancar etc.), precum şi în structura acţionarilor/asociaţilor Comerciantului;

2.28.10. să prezinte Băncii informaţia veridică şi deplină la completarea anexelor la Contract pentru fiecare Magazin electronic;

2.28.11. să informeze Banca despre deschiderea noilor Magazine electronice care urmează să accepte Cardurile bancare la plată, în vederea iniţierii procedurilor de activare şi instruire a personalului, cu cel puţin 10 (zece) zile înainte de deschiderea noilor Magazine electronice;

2.28.12. să informeze Banca despre orice Site-bază/Site-satelit al Magazinului electronic, prin care se va efectua acceptarea Cardurilor bancare la plată, completând formularul prevăzut de Contract pentru fiecare Magazin electronic şi să înregistreze în reţeaua internet adresele Siteurilor-bază/Siteurilor-satelit în cauză în conformitate cu instrucţiunile din formularul respectiv. Modificarea de către Comerciant a informaţiei din formularul respectiv se admite cu condiţia comunicării acestor modificări Băncii cu cel puţin 10 (zece) zile până la operarea lor;

2.28.13. să respecte legislaţia în vigoare privind bunurile/serviciile ce pot fi comercializate online, modul de desfăşurare a comerţului electronic precum şi legislaţia în vigoare privind regimul decontărilor, urmând să suporte orice consecinţe legale şi să răspundă material, financiar, contravenţional şi/sau penal, după caz, în situaţia încălcării acestora;

2.28.14. să pună la dispoziţia specialiştilor Băncii totalitatea datelor necesare acestora în vederea procesării, securizării şi decontării Operaţiunilor efectuate de către Bancă în temeiul prezentelor Condiţii Generale și Contractului;

2.28.15. să asigure legalitatea activităţii Magazinului electronic, inclusiv Siteurilor-bază/Siteurilor-satelit acestuia, atât în ţara sa de reşedinţă/înregistrare, cât şi în ţara în care Magazinul electronic îşi desfăşoară activitatea sau comercializează bunuri/produse/servicii;

2.28.16. să păstreze timp de 5 (cinci) ani toată informaţia în format electronic (log-fişiere, baze de date etc.), care conţin date despre Operaţiunile efectuate (informaţia despre comandă – număr, conţinut, data, preţul, valoarea livrării etc.; informaţia despre livrare – data expedierii, data primirii, modul livrării etc.) precum şi pe suport de hârtie (recipise, acte de expediere/primire a bunurilor/produselor/serviciilor etc.);

2.28.17. să plaseze şi să menţină pe Site-bază condiţiile de returnare a bunurilor/produselor şi/sau sistarea/încetarea prestării serviciilor cu restituirea a sumelor Operaţiunii totale sau parţiale către Deţinătorii de carduri, în cazul în care acestea nu corespund cerinţelor/aşteptărilor Deţinătorilor de card;
2.28.18. să informeze Deţinătorul de card despre reţinerile sau alte probleme intervenite în livrarea bunurilor/produselor/serviciilor comandate şi achitate de către Deţinătorul de card, comunicându-i despre termenul estimativ de înlăturare a problemelor;
2.28.19. să confirme recepționarea comenzii de comercializare a bunurilor/produselor/serviciilor, prin notificarea Deţinătorului de card cu respectarea prevederilor art. 22 din Codul Civil al Republicii Moldova sau a prevederilor similare din statele unde îşi desfăşoară activitatea Magazinul electronic al Comerciantului, indicând termenul estimativ de livrare şi modul de livrare;
2.28.20. să informeze Banca în scris, fără întârziere nejustificată, despre orice Operaţiune, cu referinţă la care nu a recepţionat mijloacele băneşti aferente în termenul prevăzut de prezentele Condiții Generale și Contract;
2.28.21. să informeze imediat Banca despre orice Operaţiune, cu referinţă la care mijloacele băneşti au fost recepţionate, iar comanda nu a fost livrată conform prevederilor Instrucţiunii cu privire la acceptarea spre plată a Cardurilor în internet;
2.28.22. să nu utilizeze posibilitatea acceptării Cardurilor bancare la plată în activităţi ilegale, inclusiv în scopul legalizării mijloacelor băneşti de origine ilegală;
2.28.23. să pună la dispoziţia Băncii, la cererea acesteia, orice documente de expediţie, avize de însoţire, alte acte sau înregistrări ce pot confirma expedierea bunurilor/produselor şi/sau prestarea serviciilor în favoarea Deţinătorului de card;
2.28.24. să elaboreze şi să coordoneze cu Banca „Condiţiile de efectuare a achitărilor şi de anulare a achitărilor” şi „Ordinea de livrare a bunurilor/produselor/serviciilor”, care vor fi aplicate în relaţiile dintre Comerciant şi Deţinătorul de card şi care urmează să prevadă expres şi exhaustiv drepturile şi obligaţiile părţilor în cadrul Operaţiunii, ordinea achitării şi livrării bunurilor/produselor/serviciilor, condiţiile şi modalitatea returnării a bunurilor/produselor şi/sau sistarea/încetarea prestării serviciilor cu restituirea sumelor Operaţiunii totale sau parţiale. Orice modificare/completare la actele indicate în prezentul punct, realizată de Comerciant, vor fi aduse la cunoştinţa Băncii în scris şi plasate pe Siteurile-bază/Siteurile-satelit a Magazinului electronic cu cel puţin 10 (zece) zile până la intrarea lor în vigoare;
2.28.25. să nu desfăşoare activităţi de acceptare a Cardurilor bancare la plată în internet pentru o altă persoană juridică;
2.28.26. să coordoneze cu Banca în prealabil design-ul acelei părţi a Magazinului electronic, unde are loc perfectarea comenzilor şi achitarea bunurilor/produselor/serviciilor, precum şi tipurile de bunuri/produselor/servicii propuse pentru comercializare;
2.28.27. să aplice, la solicitarea Băncii conform prezentelor Condiții Generale și Contractului, măsurile de securizare a Operaţiunilor;
2.28.28. să nu transmită drepturile şi obligaţiile sale ce decurg din prezentele Condiții Generale și Contract persoanelor terţe, fără acordul prealabil în scris al Băncii;
2.28.29. să nu accepte Cardurile bancare pentru achitarea bunurilor/produselor/serviciilor, care se referă direct sau indirect, dar nu se limitează doar la categoria cazino, servicii de bookmaker, quasi-cash, precum şi la categoria „adult”, inclusiv pornografie, precum şi la cele clasificate „high risk” de către sistemele internaţionale de plăţi;
2.28.30. să asigure, la solicitarea Băncii:
2.28.30.1. accesul reprezentanţilor Băncii în sediul său la sistemele şi datele Comerciantului, în vederea verificării respectării de către Comerciant a clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
2.28.30.2. prezentarea fără întârziere nejustificată Băncii a tuturor datelor necesare pentru procesarea, securizarea şi decontarea Operaţiunilor în internet;
2.28.30.3. prezentarea fără întârziere nejustificată Băncii a actelor care confirmă livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor comercializate în internet;
2.28.31. să introducă modificări şi/sau completări pe Siteul-bază/Siteul-satelit a Magazinului electronic la prima cerere şi în termenii indicaţi de Bancă, în cazul depistării încălcărilor din partea Comerciantului, modificării legislaţiei Republicii Moldova aferente obiectului Contractului sau modificării reglementărilor (actelor normative) în domeniu emise de Sistemele Internaţionale de Plăţi Visa Inc., MasterCard WW şi American Express;
2.28.32. să nu practice activităţi ilicite ce pot aduce prejudiciu imaginii Băncii şi/sau brand-ului sistemelor internaţionale de plăţi conform programelor MasterCard Business Risk and Assessment Mitigation (BRAM), Visa’s Global Brand Protection Program (GBPP) şi Brand Protection American Express;
2.28.33. să acţioneze cu bună credinţă în relaţiile cu Banca şi să nu antreneze Banca în scheme frauduloase sau activităţi ilicite de spălare a banilor şi finanţare a terorismului şi/sau evaziune fiscală;
2.28.34. să asigure confidenţialitatea clauzelor contractuale, precum şi a oricăror alte acte sau informaţii (instrucţiuni, parole etc.), prezentate Comerciantului de către Bancă în scopul asigurării executării prezentelor

Condiții Generale și Contractului. Este strict interzisă dezvăluirea acestor informaţii, integral sau parţial, fără acordul prealabil în scris al Băncii;
2.28.35. în cazul activării funcţionalului de acceptare la plată a **Maib liber**:
2.28.35.1. să participe, după caz, la elaborarea materialelor de publicitate, aferente Maib liber şi să le publice pe Site-bază/Site-satelit;
2.28.35.2. să ofere clienţilor săi care sunt Deţinători ai Maib liber informaţii cu privire la Planul de rambursare, stabilit de către Comerciant;
2.28.36. în cazul activării funcţionalului de acceptare la plată a **Tichetului de masă**:
2.28.36.1. să nu permită comercializarea altor produse, decât cele alimentare;
2.28.36.2. să nu permită comercializarea articolelor din tutun, a băuturilor alcoolice, a vinului și a berii, precum şi a altor asemenea articole, interzise spre comercializare prin lege;
2.28.37. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback, Comerciantul se obligă să ofere Cashback Deţinătorilor, care vor efectua Tranzacţii cu Cardul de plată la Comerciant, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului;
2.28.38. să achite Băncii Tarifele şi comisioanele aferente prestării serviciilor, în mărimea prevăzută de Tarifele Băncii. Comisioanele şi Tarifele achitate nu se restituie Comerciantului în cazul rezoluţiunii Contractului, iar Comerciantul recunoaște dreptul Băncii de a modifica Tarife şi comisioane, și după caz Cashback-ul;
2.28.39. să asigure acceptarea Cardurilor bancare la plată în conformitate cu clauzele Contractului și Condițiilor Generale;
2.28.40. să numească persoana responsabilă de Operaţiuni şi să comunice datele de contact ale acesteia Băncii, pentru asigurarea soluţionării operative a eventualelor probleme, precum şi să aducă la cunoştinţa acestei persoane clauzele prezentelor Condiții Generale și Contractului;
2.28.41. să desemneze persoana responsabilă de accesul și gestionarea platformei online a Comerciantului - “Cabinetul Comerciantului”;
2.28.42. să mențină valoarea Contului de garanție astfel încât să fie acoperit complet Riscul de Chargeback/Dispute și să deschidă un cont curent în Bancă pentru primirea decontărilor de la Operaţiunile efectuate. În cazul în care Comerciantul are deschis în Bancă un cont curent, nu este obligatoriu de a mai deschide un cont suplimentar;
2.28.43. să suporte şi, după caz, să restituie Băncii sumele tuturor sancţiunilor (penalităţilor, etc.) aplicate de către autorităţile publice şi de drept/instanţele de judecată şi/sau sistemele internaţionale de plăţi în rezultatul nerespectării de către Comerciant a prevederilor legislaţiei aplicabile, în special a legislației privind protecția datelor cu caracter personal, prezentelor Condiții Generale, Contractului sau reglementărilor Sistemelor Internaţionale de Plăţi în domeniu, inclusiv, dar fără a se limita la depăşirea volumului admis de Chargeback („plăţi returnate ”), Operaţiuni frauduloase („frauds”), Activitate „cross-border”;
2.28.44. să raporteze Băncii la adresa de e-mail card.risk@maib.md, informația privind neprestarea serviciilor și/sau nelivrarea bunurilor, lunar (până la data 3 a lunii), precum și în decurs de 3 zile de la cererea Băncii - numărul total al serviciilor neprestate/bunurilor nelivrate și numărul serviciilor/bunurilor a căror prestare/livrare au fost planificate.
2.28.45. să prezinte Băncii fără întârzieri nejustificate toate actele și confirmările necesare pentru respectarea regulilor Sistemelor Internaționale de Plăți, dar și a nu se limita la necesitatea înregistrării tipului de business și a Comerciantului la SIP (dacă acest lucru se solicită de către SIP);
2.28.46. să respecte standardele internaţionale PCI DSS publicate pe pagina: www.pcisecuritystandards.org/security_standards/documents.php şi să asigure procedura de audit intern cel puţin odată la 6 luni conform acestor standarde cât şi a standardelor Sistemelor de Plăţi Internaţionale publicate pe: www.mastercard.com/sdp www.visa.com/cisp https://www.americanexpress.com/us/merchant/us-data-security.html
2.28.47. să suporte toate cheltuielile privind înregistrarea la SIP și a altor costuri adiționale ce prezumă acest proces;
2.28.48. să prezinte la solicitarea Băncii, în termen de până la 30 (treizeci) de zile rapoartele de verificare a Magazinelor electronice indicate în prezentele Condiții Generale și Contract efectuate de o entitate juridică de Web Crawling;
2.28.49. să prezinte Băncii, în cazul procesării sau intenţiei de procesare a unui volum de Operaţiuni ce este egal sau depăşeşte echivalentul sumei de 100 mii USD anual, raportul financiar/bilanţul contabil complet pentru anul precedent sau cel intermediar pentru anul de gestiune (la solicitare);
2.28.50. să asigure confidenţialitatea informaţiei despre Deţinătorul de card şi datele Cardului bancar, obţinute în cadrul efectuării Operaţiunilor. Comerciantul nu este în drept să păstreze/arhiveze, să întreprindă acţiuni de profilare indiferent de metodă, informaţia privind Deţinătorul de card şi datele Cardului bancar (numărul integral al Cardului bancar, data expirării, codul CVV2/CVC2, CID, etc.), decât în volumul, ordinea şi scopul prevăzut expres în

prezentele Condiții generale și Contract și de legislația din domeniul prevenirii spălării banilor şi finanţării terorismului în corelare cu prevederile privind protecția datelor cu caracter personal;
2.28.51. să asigure furnizarea documentelor și altor informații relevante solicitate de către Bancă, inclusiv în caz de insolvabilitate, în legătură cu Chargeback-uri/Dispute, în termen de 24 de ore.
2.28.52. să-și onoreze obligațiile asumate prin Contract și prezentele Condiţii Generale.

B. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE BĂNCII

1. Banca este în drept:
1.1. să modifice, în mod unilateral, Condiţiile Generale şi Tarifele Băncii, cu informarea Clientului în modul indicat în prezentele Condiţii Generale şi Contract;
1.2. să perceapă taxe şi comisioane pentru Serviciile prestate Clientului, conform Tarifelor Băncii;
1.3. să refuze acceptarea Cererii(lor) Clientului şi/sau efectuarea operaţiunilor în Cont în cazurile prevăzute de legislaţia Republicii Moldova, prezentele Condiţii Generale şi Contract;
1.4. să modifice în mod unilateral numărul contului/ codul IBAN, în cazul modificării nomenclatorului de conturi al Băncii și/sau modificării codului numeric al valutei în care a fost deschis contul. În acest caz, Banca va informa Clientul despre modificarea numărului contului/codului IBAN în modul prevăzut în Contract;
1.5. să retragă din contul Clientului prin documente bancare interne proprii:
1.5.1. mijloacele băneşti înscrise în cont din greşeală şi/sau care nu îi aparţin Clientului;
1.5.2. mijloacele bănești preliminar restituite conform pct.54 din prezentele Condiții Generale, dacă în rezultatul investigării s-a constatat că Deținătorul desemnat a acționat cu intenție, din culpă sau neglijență ori în mod fraudulos. Banca în temeiul mandatului acordat prin Contract, va debita oricare cont al Clientului cu suma în cauză;
1.6. să verifice, conform legislaţiei Republicii Moldova, documentele şi informaţiile prezentate de Client în conformitate cu prezentele Condiţii Generale şi Contract;
1.7. cu explicarea cauzei:
1.7.1. să întrerupă sau să suspende acţiunea Cardurilor,
1.7.2. să refuze reemiterea, schimbarea sau eliberarea Cardurilor noi,
1.7.3. să declare Cardurile nevalabile,
1.7.4. să ceară Clientului returnarea imediată a Cardurilor Băncii;
1.8. să refuze sau să suspende operaţiunile prin Cardul în cazurile în care Clientul încalcă prevederile Contractului și prezentelor Condiţii Generale;
1.9. să blocheze Cardul la propria discreţie şi, după caz, să informeze Clientul despre acest fapt la telefonul sau adresa electronică, indicate de către Client;
1.10. să blocheze Cardul din motive de securitate, suspiciune de utilizare neautorizată/ frauduloasă a Cardului sau risc al incapacităţii Clientului de a-şi onora obligaţiunile faţă de Bancă. Clientul, după caz, este informat despre blocare la telefon sau adresa electronică;
1.11. să solicite de la Client după caz, prezentarea dovezilor privind achitările contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii, asigurărilor de asistență medicală și orice alte documente, în conformitate cu dispoziţiile legislaţiei Republicii Moldova;
1.12. să solicite și să primească de la Client lista Beneficiarilor conform situaţiei din data prestării serviciului Proiect Salarial şi prezentarea ulterioară a documentelor necesare pentru deschiderea conturilor bancare/emiterii cardurilor de plată Beneficiarilor noi;
1.13. să modifice condițiile de deservire a cardului de plată emis în cadrul Proiectului Salarial, fără a fi necesare formalități de preavizare suplimentare, în cazul:
1.13.1. parvenirii informației de la Client privind încetarea contractului individual de muncă cu salariatul-Beneficiar (Deținătorul de card);
1.13.2. lipsei transferului salarial la contul curent pentru operațiuni cu carduri pentru ultimele 12 luni;
1.13.3. sistarea serviciului Proiect Salarial;
1.14. să înceteze acțiunea Proiectului Salarial, fără înștiințare prealabilă din partea Băncii, dacă Clientul nu efectuează plăți la conturile de card ale Beneficiarilor în decurs de 24 luni consecutive.
1.15. să blocheze cardul de plată destinat tichetelor de masa dacă intervine cel puţin unul din următoarele evenimente:
1.15.1. nerespectarea regulilor de utilizare a Tichetelor de masă de către deținătorul cardului;
1.15.2. notificarea Băncii cu privire la pierderea, furtul Cardului de plată şi/sau PIN-codului;
1.15.3. încălcarea de către Client a prevederilor Condițiilor generale, precum și în cazul nerespectării regulilor de acordare a Tichetelor de masă de către Client;
1.15.4. expirarea termenului de valabilitate a cardului de plată;
1.15.5. în alte cazuri stabilite de legislaţia în vigoare.

1.16. să închidă cardul de plată dacă raportul de muncă al Clientului cu Beneficiari a incetat și de la data ultimului transfer a valorii nominale a tichetelor de masă au trecut 6 luni.
1.17. să stabilească, în cadrul fiecărei zile operaţionale, cursul valutar special pentru operaţiunile cu Carduri şi să îl afişeze pe pagina web a Băncii (www.maib.md);
1.18. să completeze lista de funcţionalităţi accesibile în IPAD şi alte servicii electronice fără solicitarea Clientului;
1.19. să sisteze temporar prestarea serviciilor electronice în oricare din următoarele situaţii:
1.19.1. modificarea actelor normative în domeniu;
1.19.2. în scopul efectuării unor lucrări de întreţinere, îmbunătăţire sau alte lucrări legate de securitatea sistemelor;
1.19.3. din motive tehnice, provocate de un terţ furnizor de servicii de telecomunicaţii, etc.;
1.19.4. în caz de folosire abuzivă sau neautorizată a sistemelor;
1.19.5. nerespectarea de către Client a obligaţiilor asumate prin prezentele Condiţii Generale şi Contract.
1.20. să nu intervină în litigii ce survin între Client şi operatorul de telefonie mobilă în cadrul prestării Serviciului SMS-Notificări;
1.21. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, Banca este în drept:
1.21.1. să perceapă de la Comerciant Tarife, comisioane (după caz) şi valoarea Cashback-ului pentru serviciile prestate conform prezentelor Condiții Generale și Contractului;
1.21.2. să stabilească şi să modifice, de comun acord cu Comerciantul, Limita de autorizare;
1.21.3. să verifice periodic îndeplinirea de către Comerciant a clauzelor contractuale, inclusiv, dar fără a se limita la condiţiile de desfăşurare a activităţii de acceptare a Cardurilor, modul de arhivare a chitanţelor tipărite la POS-terminale şi modul de utilizare de către Comerciant a materialelor şi echipamentelor puse la dispoziţia Comerciantului de către Bancă;
1.21.4. de a rezolvi în mod unilateral Contract, în întregime sau în partea ce ţine de acceptarea cardurilor American Express, atunci când acest fapt este solicitat de către Sistemul Internaţional de Plăţi American Express, cu notificarea prealabilă a Comerciantului cu cel puţin 60 (șasezeci) de zile până la data presupusei rezoluțiuni;
1.21.5. de a rezolvi în mod unilateral Contractul, în orice moment, la constatarea uneia din următoarele situaţii, înștiințând despre aceasta Comerciantul nu mai târziu de ziua rezoluțiunii:
1.21.5.1. nerespectarea de către Comerciant a obligaţiilor asumate prin prezentele Condiții Generale și Contract;
1.21.5.2. implicarea Comerciantului în operaţiuni frauduloase cu Carduri de plată;
1.21.5.3. acceptarea preferenţială a unor Carduri de plată;
1.21.5.4. refuzul acceptării Cardului la plată din iniţiativa administrației sau angajatului Comerciantului;
1.21.5.5. neefectuarea corectă şi/sau completă a operaţiunilor de achitare în conformitate cu prevederile *Regulilor de acceptare a cardurilor la plată*.
1.21.6. să raporteze informaţia despre Comerciant la Sistemele Internaţionale de Plăţi, în cazul rezoluțiunii Contractului din motivele expuse în Contract și prezentele Condiții Generale;
1.21.7. după caz, să includă sau să excludă BIN-uri în/din Program, notificând despre aceasta Comerciantul în modul prevăzut de prezentele Condiţii Generale şi Contract;
1.21.8. să modifice, în mod unilateral, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Maib liber, valoarea comisionului de acceptare a Maib liber, înștiințând comerciantul cu cel puțin 10 zile calendaristice până la data intrării în vigoare a noilor comisioane;
1.21.9. să suspende funcționarea Serviciului maib SmartPOS / să modifice în mod unilateral condițiile financiare, de colaborare cu Comerciantul / să retragă POS-terminalul, dacă Comerciantul nu efectuează nici o operațiune prin intermediul Serviciului maib SmartPOS / POS-terminal, pe parcursul unei perioade de cel puţin 3 (trei) luni consecutiv;
1.21.10. să suspende funcționarea Serviciului maib SmartPOS / POS-terminal pe perioada investigării operațiunilor calificate drept nevalabile, cu informarea comerciantului;
1.21.11. să cesioneze drepturile şi obligaţiile sale, care rezultă din prezentele Condiţii Generale şi Contract, către American Express sau unei terţe părţi, desemnate de aceasta, fără acceptul Comerciantului, ci doar cu notificarea acestuia;
1.21.12. să nu restituie Comerciantului valoarea mărfurilor şi serviciilor comercializate, costul cărora a fost achitat prin Carduri de plată contrafăcute sau nevalabile dacă în procesul efectuării operaţiunii Comerciantul a încălcat condiţiile prezentelor Condiţii Generale şi Contractului;
1.21.13. să nu proceseze Cardurile în cazul în care Deținătorul de card/Emitentul este Persoană sancționată și/sau tranzacția în cauză contravine prevederilor legale aferente prevenirii şi combaterii spălării banilor şi finanţării terorismului;
1.21.14. să nu transfere sumele aferente operaţiunilor, efectuate cu Cardurile bancare, dacă operaţiunea a fost calificată nevalabilă conform prevederilor prezentelor Condiţii Generale și Contractului;

1.21.15. să reţină/perceapă în mod incontestabil, la efectuarea decontărilor ulterioare cu Comerciantul, sumele aferente comisioanelor şi taxelor cuvenite Băncii în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului, precum şi aferente operaţiunilor:

1.21.15.1. contestate în conformitate cu regulile sistemelor internaţionale de plăţi, condiţionate de nerespectarea prevederilor prezentelor Condiţii Generale şi Contractului, informaţia de decontare aferentă cărora ulterior a fost considerată nevalabilă;

1.21.15.2. cu referinţă la care Comerciantul nu a prezentat în termenul stabilit copiile/originalele documentelor solicitate de Bancă în conformitate cu p. 2.27.13. din prezentele Condiţii Generale, în cazul când acest fapt a servit drept cauză de contestare a operaţiunilor în conformitate cu regulile sistemelor internaţionale de plăţi;

1.21.15.3. de recuperare a pierderilor apărute în rezultatul acţiunilor ilegale sau greşite ale Comerciantului;

1.21.16. să debiteze conturile curente ale Comerciantului, cu mijloacele băneşti înscrise în cont incorect (greşit) în cadrul prezentelor Condiții Generale și Contractului, fără avizarea prealabilă a Comerciantului.

1.22. În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Banca este în drept:

1.22.1. să refuze creditarea contului curent al Comerciantului cu valoarea Operaţiunii care, conform clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului, este calificată nevalabilă;

1.22.2. să solicite Comerciantului, oricând va considera necesar, aplicarea măsurilor necesare securizării Operaţiunilor;

1.22.3. să suspende procesarea Operaţiunilor, dacă Comerciantul nu a executat sau a executat necorespunzător oricare din obligaţiile ce decurg din relaţiile contractuale;

1.22.4. să includă sau să excludă BIN-uri în/din Proiect, notificând despre aceasta Partenerul în modul prevăzut de prezentele Condiții Generale și Contract;

1.22.5. să perceapă de la Comerciant Tarifele, comisioanele și, după caz, valoarea Cashback-ului pentru serviciile prestate conform Tarifelor Băncii;

1.22.6. să debiteze de sine stătător conturile deschise pe numele Comerciantului cu sumele care reprezintă:

1.22.6.1. Tarifele şi comisioanele datorate Băncii conform Tarifelor Băncii;

1.22.6.2. cheltuielile pentru situaţiile de dispută pe măsura apariției acestora;

1.22.6.3. operațiuni de Chargeback/Dispute/Reversal și/sau Operaţiuni nevalabile/frauduloase şi sume pentru achitarea altor cheltuieli a Băncii, penalităţile şi amenzile prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract, inclusiv rambursările efectuate de Bancă conform pct. 3, subcap. K5 din prezentele Condiţii.

1.22.6.4. mijloacelor băneşti disponibile pe conturile deschise pe numele Comerciantului în limita Operaţiunilor efectuate prin intermediul Magazinului electronic al Comerciantului;

1.22.6.5. sancţiunile aplicate de către autorităţile publice, instituţiile de drept, Sistemele Internaţionale de Plăţi sau Bancă;

1.22.6.6. alte plăţi prevăzute de prezentele Condiții Generale și Contract sau convenite de Părţi;

1.22.7. să cesioneze drepturile și obligațiile sale, care rezultă din prezentele Condiții Generale și Contract, către American Express sau unei terțe părți desemnate de aceasta, fără acceptul Comerciantului, și doar cu notificarea acestuia;

1.22.8. să modifice, în mod unilateral, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Maib liber, valoarea comisionului de acceptare a Maib liber, notificând Comerciantul cu cel puțin 15 zile calendaristice până la data intrării în vigoare a noilor comisioane;

1.22.9. să debiteze conturile curente ale Comerciantului, cu mijloacele băneşti înscrise în cont incorect (greşit) în cadrul prezentelor Condiții Generale și Contractului, fără notificarea prealabilă a Comerciantului;

1.22.10. să solicite prezentarea informației privind disputele, indiferent de modul de solicitare a acesteia;

1.22.11. să rețină mijloacele bănești în contul Contului de garanție până în momentul în care Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute nu a ajuns și nu se menține la valoarea de 0 MDL.

1.22.12. să utilizeze mijloacele din conturile Comerciantului, deschise în Bancă, pentru efectuarea returnărilor de plăţi în cazul inițierii operațiunii de Chargeback/Dispute/Reversal și/sau recunoaşterii Operaţiunii nevalabile/frauduloase şi pentru achitarea altor cheltuieli a Băncii, inclusiv penalităţile şi amenzile prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract.

1.22.13. de a lua una sau mai multe din următoarele măsuri: să stopeze procesarea Operaţiunilor, să majoreze termenul și sau mărimea procentuală a Contului de garanție până la acoperirea completă a Riscului de Chargeback/Dispute, să rezolvească imediat Contractul în partea ce ţine de acceptarea cardurilor la plată în internet, în oricare din următoarele cazuri:

1.22.13.1. volumul Chargebacks/Dispute (plăţilor contestate) constituie mai mult de 1 % din volumul total al Operaţiunilor efectuate de Comerciant pe parcursul unei luni de gestiune a operațiunilor în care au avut loc Chargeback-urile/Disputele;

1.22.13.2. numărul Chargebacks/Dispute (plăţilor contestate) aferent Operațiunilor efectuate de Comerciant, depăşeşte 25(douăzeci și cinci) unităţi pe parcursul unei luni de gestiune a operațiunilor în care au avut loc Chargeback-urile/Disputele;

1.22.13.3. primirea/aplicarea a oricărei notificări/avertizări/sancţiuni din partea sistemelor internaţionale de plăţi Visa Inc., MasterCardWW şi American Express privind depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularităţi în activitatea Comerciantului şi/sau Magazinului electronic;

1.22.13.4. înregistrarea repetată la un Magazin electronic a încălcării clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;

1.22.13.5. nerespectarea de către Comerciant a clauzelor şi obligaţiilor contractuale, normelor şi instrucţiunilor de operare puse la dispoziţie de Bancă, inclusiv nerespectarea oportună a cerinţelor prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract, neîntreprinderea măsurilor de securizare a Operaţiunilor;

1.22.13.6. depistarea prezentării de către Comerciant a informaţiei neautentice sau neveridice;

1.22.13.7. nerespectarea cerinţelor prezentelor Condiții Generale și Contractului sau participarea Comerciantului la careva genuri de activitate, care influenţează negativ asupra reputaţiei Băncii sau a organizaţiilor internaţionale de plăţi Visa Inc., MasterCard WW şi American Express;

1.22.13.8. Comerciantul nu a notificat Banca despre careva modificări în genurile de activitate communicate Băncii;

1.22.13.9. comercializarea de bunuri/produse/servicii interzise prin legislaţia Republicii Moldova sau legislaţia internaţională în domeniu, sau cu nerespectarea altor prevederi legale aplicabile;

1.22.13.10. Comerciantul a anulat 8% din numărul lunar de servicii/livrări planificate;

1.22.13.11. situația financiară a Comerciantului sau alte motive întemeiate generează un risc crescut ca Comerciantul să nu-și îndeplinească obligațiile față de clienții săi și/sau față de Bancă și anume:

1.22.13.11.1. înregistrarea pierderilor pentru perioada de gestiune;

1.22.13.11.2. diminuarea încasărilor bănești în conturile curente cu mai mult de 25% față de aceeași perioadă a anului precedent, cu excepția cazului în care Comerciantul prezintă argumente justificative rezonabile acceptabile pentru Bancă;

1.22.13.11.3. înregistrarea datoriilor comerciale restante de cel puțin 15% din datorii comerciale, suspendării sau încetării activității Comerciantului;

1.22.13.11.4. activele Comerciantului, sau o porţiune esenţială a acestora, au devenit obiect al unui act de confiscare, naţionalizare, expropriere, sechestru sau alt act cu efecte similare, în rezultatul căruia asemenea active au ieşit din posesia sau de sub controlul Comerciantului, sau au devenit indisponibile/inutilizabile pentru o perioadă suficientă pentru ca Banca să concluzioneze despre incapacitatea viitoare a Comerciantului de a se conforma condiţiilor prezentelor Condiții Generale și Contractului;

1.22.13.11.5. Comerciantul a devenit insolvabil sau a admis incapacitatea sa generală de a-şi achita datoriile la scadenţă; sau Comerciantul a depus o cerere pentru sau a consimţit numirea unui administrator exterior al patrimoniului şi afacerilor sale; sau Comerciantului a devenit în orice alt mod obiectul unei acţiuni intentate în baza legislaţiei privind insolvabilitatea;

1.22.13.11.6. oricare din licenţele sau autorizaţiile oficiale ale Comerciantului, pe care Banca le va considera ca fiind esenţiale pentru desfăşurarea normală a afacerilor Comerciantului, a devenit suspendată, retrasă sau anulată, sau a expirat fără a fi în mod diligent şi prompt reînnoită de către Comerciant.

1.22.14. de a rezolvi parţial Contractul în partea ce ţine de acceptarea Cardurilor bancare American Express, atunci când acest fapt este solicitat de către sistemul de plăţi American Express, prin notificarea prealabilă a Comerciantului cu cel puţin 30 (treizeci) de zile până la rezoluţiune.

1.22.15. de a rezolvi Contractul în partea ce ţine de acceptarea cardurilor la plată în internet sau să stopeze procesarea Operaţiunilor în mod unilateral în cazul lipsei Operaţiunilor pe parcursul a 6 (şase) luni consecutive. În cazul rezoluţiunii Contractului, Părţile sunt obligate să efectueze toate decontările reciproce în termen de 30 zile din ziua rezoluţiunii în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract, însă în cazul apariţiei situaţiilor de dispută sau înaintării contestaţiilor asupra Operaţiunilor prin intermediul sistemelor internaţionale de plăţi Visa Inc, MasterCard WW şi American Express după rezoluțiunea Contractului, perioada decontărilor poate fi prelungită cu 180 zile sau, după caz, în dependență de genul de activitate al Comerciantului.

2. Banca îşi asumă obligaţia:

2.1. să ofere Serviciile solicitate de Client în baza Cererii(ilor);

2.2. să efectueze operaţiuni în contul Clientului în conformitate cu prevederile legislaţiei Republicii Moldova, prezentelor Condiţii Generale şi ale Contractului;

2.3. să execute plăţile programate cu frecvenţa şi la data sau în perioada stabilită în Cerere, dacă disponibilul mijloacelor băneşti în conturile Clientului este suficient pentru executarea plăţii şi achitarea remuneraţiei Băncii;

2.4. să înştiinţeze Clientul despre executarea/ neexecutarea plăţii programate prin transmiterea unui aviz la adresa electronică a Clientului, indicată în baza de date a Băncii;
2.5. să ofere pachete de unică folosintă Clienților abonați la serviciul de încasare numerar la ghișeu prin pachet sigilat;
2.6. să asigure primirea de la Client a pachetelor sigilate, ce respectă cerinţele expuse în prezentele Condiții Generale, pe parcursul programului său de lucru;
2.7. să asigure integritatea pachetelor sigilate din momentul primirii acestora la ghişeul Băncii;
2.8. să asigure integritatea mijloacelor băneşti aflate în contul Clientului şi să nu permită persoanelor terţe de a dispune de mijloacele băneşti ale Clientului, cu excepţia cazurilor prevăzute de legislaţie, cu condiţia respectării întocmai de către Client a prevederilor Contractului şi prezentelor Condiţii Generale;
2.9. să ia imediat măsurile necesare pentru a evalua, preveni şi limita riscurile ce se pot produce ca urmare a utilizării frauduloase a parolelor de acces la IPAD al Băncii şi altor servicii electronice;
2.10. să aducă la cunoştinţa Clientului orice modificare în cadrul sistemelor şi orice date suplimentare necesare utilizării IPAD şi altor servicii electronice, prin publicarea acestora pe pagina web a Băncii (www.maib.md) sau alte mijloace disponibile;
2.11. să acorde, la cererea Clientului, suportul tehnic şi consultativ la utilizarea IPAD şi altor servicii electronice;
2.12. să asigure Clientul cu documentaţia necesară pentru utilizarea IPAD şi altor servicii electronice;
2.13. să asigure confidenţialitatea, autenticitatea, integritatea şi non-repudierea tranzacţiilor electronice remise către/recepţionate de la Client;
2.14. să asigure, la solicitarea în scris a Clientului, modificarea datelor Clientului setate în IPAD şi aferente altor servicii electronice şi/sau deconectarea acestuia de la sistemele menţionate cu respectarea prevederilor prezentelor Condiții Generale;
2.15. să urmărească permanent ca tranzacţiile electronice efectuate prin intermediul IPAD şi altor servicii electronice să se efectueze cu respectarea condiţiilor prezentelor Condiţii Generale şi ale actelor normative în vigoare, inclusiv aferente domeniului sistemului de plăţi, astfel încât să contribuie la onorarea obligaţiilor asumate, asigurând fixarea în registre electronice speciale a tuturor evenimentelor din sisteme, fiind recunoscute drept bază pentru investigarea incidentelor;
2.16. să asigure condiţii adecvate de securitate la utilizarea IPAD şi altor servicii electronice;
2.17. să asigure Clientului posibilitatea de a anunţa situaţiile de urgenţă şi să ia toate măsurile necesare pentru a stopa imediat acţiunile ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a IPAD şi altor servicii electronice, asigurând Clientului mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării şi numărul de înregistrare a comunicării);
2.18. să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a IPAD şi altor servicii electronice;
2.19. să asigure confidenţialitatea datelor referitoare la Client, precum şi a tranzacţiilor efectuate de acesta prin intermediul IPAD şi altor servicii electronice, în conformitate cu prevederile legislaţiei în vigoare aferente secretului comercial;
2.20. să deschidă, în conformitate cu legislaţia în vigoare, conturi curente pentru Beneficiarii, indicaţi în listele prezentate de Client utilizând modelul propus de Bancă, în baza Cererilor-contract, completate de Beneficiarii respectivi (Titulari de conturi);
2.21. să emită carduri de plată pentru Beneficiarii care au depus Cereri-contract;
2.22. în cazul solicitării de către Client a cardurilor bancare în cadrul Proiectului salarial să asigure:
2.22.1. disponibilitatea sumelor transferate în conturile curente ale Beneficiarilor, ce reprezintă Remunerațiile, după caz indemnizațiile pentru incapacitate temporară de muncă şi alte drepturi băneşti, în aceeaşi zi bancară, până la orele 20.00. *În ultima zi lucrătoare a lunii sumele, transferate după orele 12:00, vor fi disponibile în următoarea zi*;
2.22.2. integritatea mijloacelor băneşti transferate de Client în conturile curente ale Beneficiarilor până la utilizarea lor de către Titularii de conturi, cu condiția că Deținătorul de card acționează în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC"MAIB"S.A.;
2.23. să asigure integritatea valorii nominale a tichetelor de masă transferate de Client în conturile destinate tichetelor de masă ale Beneficiarilor până la utilizarea lor de către Titularii de conturi, după principiul „primul intrat – primul ieșit", prevăzut de Regulamentul cu privire la modul de operare cu tichetele de masă, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 227 din 12.03.2018;
2.24. utilizarea Tichetelor de masă doar la unităţile comerciale/de alimentaţie publică care au încheiat cu Banca raporturi contractuale privind acceptarea cardurilor de plată;
2.25. acces la informaţia privind utilizarea şi soldul Tichetelor de masă prin intermediul canalelor de deservire bancară la distanţă (Internet Banking pe pagina web a Băncii, aplicaţia mobilă MAIBank) sau la reţeaua de bancomate a Băncii, fiind disponibilă doar operaţiunea de vizualizare a tranzacţiilor/soldului/extrasului valorii cardului de plată;

2.26. plasarea pe pagina web www.maib.md/lunchcard, lista unităților comerciale/de alimentație publică la care pot fi valorificate tichetele de masă, emise de Bancă. În acest sens, unitățile comerciale/de alimentație publică vor afișa, la intrarea în unitate, informația lizibilă de acceptare a Tichetelor de masă emise de Bancă, conform modelului stabilit în acest sens și plasat pe pagina web a Băncii, la rubrica www.maib.md/lunchcard.
2.27. să crediteze Contul bancar al Clientului cu valoarea despăgubirilor din momentul recunoaşterii dreptului Clientului la acestea, sau de la stabilirea acestui drept de către o instanţă de judecată ori de arbitraj;
2.28. să examineze reclamaţiile sau contestaţiile Clientului care vor fi prezentate în forma scrisă în conformitate cu actele normative interne ale Băncii.
2.29. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, Banca îşi asumă obligaţia:
2.29.1. să pună la dispoziția Comerciantului materialele şi echipamentele necesare desfăşurării activităţii de acceptare a Cardurilor de plată, în particular:
2.29.1.1. logotipurile Cardurilor acceptate la plată;
2.29.1.2. în cazul în care Comerciantul nu a activat Serviciul maib SmartPOS – POS-terminale, care sunt şi vor rămâne proprietatea Băncii şi să asigure instalarea lor. Termenul de instalare constituie cel mult 30 (treizeci) zile din data contractării acestui serviciului, cu condiţia conformării cerinţelor tehnice specificate în prezentele Condiţiile Generale și Contract;
2.29.1.3. în cazul activării de către Comerciant a Serviciul maib SmartPOS – Instrucţiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS plasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md) şi TapXphone pentru instalare pe smartphone-ul Comerciantului. Termenul de activare a Serviciului maib SmartPOS constituie cel mult 5 (cinci) zile din data contractării acestui serviciului, cu condiţia dispunerii de către Comerciant de smartphone cu parametrii tehnici, care corespund celor prevăzuți în prezentele Condiții Generale și Contract;
2.29.2. după caz, să asigure elaborarea Programului de loialitate Cashback, care va include acţiunile necesare pentru implementarea şi promovarea Proiectului;
2.29.3. să informeze Deţinătorii de card despre participarea Comerciantului în Programului de loialitate Cashback, precum şi despre beneficiile oferite de către Comerciant Deţinătorilor de card;
2.29.4. să asigure instruirea persoanelor responsabile, desemnate de către Comerciant pentru efectuarea operaţiunilor de acceptare a Cardurilor la plată şi prezentarea materialelor instructive necesare pentru desfăşurarea activităţii de acceptare a Cardurilor de plată de către Comerciant;
2.29.5. să asigure, în conformitate cu programul de lucru al Comerciantului, serviciile de Autorizare şi procesare a operaţiunilor cu Carduri acceptate de Comerciant, cu respectarea prezentelor Condiţii Generale şi Contractului;
2.29.6. să înlăture defecţiunile tehnice apărute la POS-terminal, care n-au fost cauzate din vina Comerciantului, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data sesizării Băncii de către Comerciant, dacă punctul comercial se află în raza mun. Chişinău şi cel mult 10 (zece) zile lucrătoare dacă se află în afara razei mun. Chişinău;
2.29.7. să transfere pe contul curent al Comerciantului sumele mijloacelor băneşti pentru achitările efectuate cu Carduri de plată la procurarea mărfurilor şi/sau serviciilor Comerciantului conform prevederilor Condiții Generale și Contractului;
2.29.8. să examineze obiecţiile/reclamațiile formulate de Comerciant şi să răspundă în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile lucrătoare din data recepţionării acestora;
2.29.9. să asigure asistenţa de specialitate, la solicitarea Comerciantului, pentru orice situaţie neprevăzută, apărută în activitatea de acceptare a Cardurilor;
2.29.10. să transfere pe contul curent al Comerciantului sumele mijloacelor băneşti pentru achitările efectuate cu Carduri de plată la procurarea mărfurilor şi/sau serviciilor Comerciantului:
2.29.10.1. în cazul în care Comerciantul nu beneficiază de funcția Key Entered – în următoarea zi bancară din ziua primirii de către Bancă de la Comerciant a Jurnalului electronic (Jurnalul Z) aferent operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată;
2.29.10.2. în cazul în care Comerciantul beneficiază de funcția Key Entered – în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare din ziua primirii de către Bancă de la Comerciant a Jurnalului electronic (Jurnalul Z) aferent operațiunilor de acceptare a cardurilor la plată;
2.29.11. să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcţionalului de acceptare la plată a Maib liber, prestarea serviciilor de procesare a Maib liber, înștiințând Comerciantul cu cel puţin 10 (zece) zile calendaristice până la data suspendării, în următoarele cazuri:
2.29.11.1. depistarea de către Bancă a situaţiilor de majorare de către Comerciant a preţului oferit la mărfurile/serviciile achitate cu Maib liber, în comparaţie cu preţurile oferite la aceleaşi mărfuri/servicii în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;
2.29.11.2. refuzul Comerciantului de a accepta valoarea modificată a comisionului de acceptare a Maib liber, notificată de către Bancă;
2.29.11.3. neachitarea de catre Comerciant a comisioanelor datorate Băncii mai mult de 180 zile.

2.29.12. Să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcţionalului de acceptare la plată a Tichetul de masă, prestarea serviciilor de procesare a Tichetul de masă, înștiințând Comerciantul cu cel puţin 10 (zece) zile calendaristice până la data suspendării, în cazul:

2.29.12.1. depistarea de către Bancă a situaţiilor de majorare de către Comerciant a preţului oferit la produsele achitate cu Tichetul de masă, în comparaţie cu preţurile oferite la aceleaşi produse în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;

2.29.12.2. neachitarea de catre Comerciant a comisioanelor datorate Băncii mai mult de 180 zile.

2.29.13. Să asigure, în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback:

2.29.13.1. elaborarea Programului de loialitate Cashback, care va include acţiunile necesare pentru implementarea şi promovarea Proiectului;

2.29.13.2. calcularea, procesarea şi transferul sumelor Cashback-ului pentru Tranzacțiile, efectuate cu Cardul de plată.

2.30. În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Banca este obligată:

2.30.1. să asigure deservirea calificată a Comerciantului în cadrul Operaţiunilor în internet, în conformitate cu cerinţele prezentelor Condiții Generale, Contractului şi reglementările Sistemelor Internaţionale de Plăţi;

2.30.2. să efectueze autorizarea Operaţiunilor în regim on-line şi să comunice Comerciantului rezultatele autorizării prin intermediul mijloacelor tehnologice aplicate;

2.30.3. să asigure întreprinderea acţiunilor de încasare a sumelor aferente Operaţiunilor efectuate de Comerciant, în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract;

2.30.4. să examineze obiecţiile/reclamațiile parvenite de la Comerciant şi să-i răspundă în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile din data recepţionării acestora;

2.30.5. să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcţionalului de acceptare la plată a Maib liber, prestarea serviciilor de procesare a Maib liber, notificând Comerciantul cu cel puţin 10 zile calendaristice până la data suspendării, în următoarele cazuri:

2.30.5.1. depistarea de către Bancă a situaţiilor de majorare de către Comerciant a preţului oferit la mărfurile/serviciile achitate cu Maib liber, în comparaţie cu preţurile oferite la aceleaşi mărfuri/servicii în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;

2.30.5.2. refuzul Comerciantului de a accepta modificarea comisionului de acceptare a Maib liber, notificată prealabil de către Bancă;

2.30.6. să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcţionalului de acceptare la plată a Tichetului de masă, prestarea serviciilor de procesare a Tichetului de masă, notificând Comerciantul cu cel puţin 10 (zece) zile calendaristice până la data suspendării, în cazul depistării de către Bancă a situaţiilor de majorare de către Comerciant a preţului oferit la produsele achitate cu Tichetul de masă, în comparaţie cu preţurile oferite la aceleaşi produse în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;

2.30.7. să asigure, în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback:

2.30.7.1. elaborarea Programului de loialitate Cashback, care va include acţiunile necesare pentru implementarea şi promovarea Proiectului;

2.30.7.2. să informeze Deţinătorii de carduri despre participarea Partenerului în Proiect, precum şi despre beneficiile oferite de către Partener Deţinătorilor de card;

2.30.7.3. calcularea, procesarea şi virarea sumelor Cashback-ului pentru Tranzacțiile, efectuate cu Cardul de plată.

2.30.8. să calculeze mărimea Contului de garanţie, indicând suma cu care acesta urmează să fie completat sau, după caz, micşorat;

2.30.9. să asigure întreprinderea acţiunilor de încasare a sumelor aferente Operaţiunilor efectuate de Comerciant, în ordinea prevăzută în subcap. K.1. din prezentele Condiţii Generale şi ținând cont de clauzele subcap. K.3. din prezentele Condiţii Generale;

2.30.10. să-şi onoreze obligaţiile asumate prin prezentele Condiții Generale și Contract.

C. RĂSPUNDEREA PĂRŢILOR

1. Banca poartă răspundere pentru neexecutarea obligaţiilor sale în conformitate cu legislaţia Republicii Moldova.
2. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii/pierderi pe care le poate suporta Clientul ca urmare a unor circumstanţe, survenirea cărora nu ţine de voinţa Băncii, inclusiv, dar fără a se limita la:

2.1. neacceptarea sau refuzul executării de către Bancă a documentelor de plată, ce nu corespund cerinţelor legislaţiei în vigoare şi prezentelor Condiţii Generale;

2.2. reţinerea executării sau neexecutarea documentelor de plată emise de Client cu erori sau incomplete, sau în lipsa mijloacelor suficiente în Contul bancar pentru executarea documentului de plată și achitarea remunerației băncii;
2.3. pierderile Clientului rezultate din fluctuaţiile valutare în cazul conturilor și depozitelor în valute străine;
2.4. acţiunile/inacţiunile (actele) autorităţilor publice, instanţelor de judecată şi organelor de urmărire penală şi fiscale;
2.5. acţiunile/inacţiunile Băncii impuse de legislaţia Republicii Moldova, în special în domeniul prevenirii şi combaterii spălării banilor şi finanţării terorismului.
2.6. neexecutarea operațiunilor in/din contul Clientului, in cazul in care operaţiunea solicitată ar încălca regimul de Sancţiuni, inclusiv 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 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.
2.7. 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 acestora de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, în relația cu Clientul și/sau Beneficiarilor efectivi ai acestuia și/sau Beneficiarului plății.
3. Banca nu este responsabilă de transferul întârziat a sumelor spre repartizare (plăți salariale, valoarea nominală a tichetelor de masă, alte plăți) în conturile de card ale beneficiarilor, dacă aceasta este cauzată de erori în informaţia prezentată sau din alte motive dependente de Client.
4. Banca nu este responsabilă de reţinerea executării sau neexecutarea repartizării sumelor la conturile beneficiarilor Clientului datorată erorilor în informația electronică remisă de Client și/sau insuficienței mijloacelor suficiente pentru executarea repartizării și achitarea remunerației băncii.
5. Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a plăţii programate a Clientului, dacă executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncţionalităţi a sistemului bancar sau a unei componente a acestuia, cu condiţia că disfuncţionalitatea nu este o urmare a unor disfuncţii în sistemele informatice sau de comunicaţii ale terţilor, care nu se află sub controlul Băncii.
6. Banca nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea plăţii programate în baza datelor eronate prezentate de către Client.
7. Banca nu poartă nici o responsabilitate în cazul nerespectării datei de executare a plății programate conform Cererii, în cazul lipsei sau insuficienţei mijloacelor băneşti în Contul bancar al Clientului pentru executarea plăţii programate, inclusiv achitarea remuneraţiei aferente sau existenţei documentelor de suspendare a operaţiunilor şi/sau de sechestrare a mijloacelor băneşti din conturile de plăţi ale Clientului, emise de către organele abilitate prin lege, precum şi pentru orice consecinţe posibile legate de aceasta.
8. Banca nu poartă răspundere pentru cauzele de dispută ce ar putea interveni între Client și beneficiarul plății ca urmare a setării plăților programate și neasigurării de către Client a mijloacelor bănești suficiente și/sau modificării de către furnizor a structurii documentelor utilizate în cadrul plății, precum și a cauzelor în care Cardul este blocat, expirat.
9. Banca nu poartă răspundere de confidenţialitatea extraselor din cont, transmise Clientului prin poşta electronică, indicată de acesta.
10. Banca nu poartă răspundere pentru incomodităţile sau prejudiciile cauzate Clientului/ Deținătorului desemnat, care pot apărea în legătură cu nefuncţionarea Bancomatelor sau a POS-terminalelor Băncii şi/sau a altor instituţii financiare, condiţionată de defecţiunile tehnice sau lucrările profilactice executate.
11. Banca nu poartă răspundere pentru acţiunile organelor de stat şi/sau ale sistemului de plăţi, sub egida căruia este emis Cardul, intervenite în legătură cu funcţionarea Contului de card şi/sau utilizarea Cardului.
12. Banca nu poartă răspundere, dacă restricţiile valutare ale Republicii Moldova, ale unui stat străin sau orice alte limite stabilite conform Condiţiilor Generale şi/ sau Contractului, inclusiv de retragere a numerarului, pot într-o careva măsură afecta interesele Clientului.
13. Banca nu poartă responsabilitate pentru cazuri de furt a Datelor cardului şi utilizarea frauduloasă a acestora.
14. Toate divergenţele ce reies din funcţionarea Contului de card şi/sau utilizarea Cardului se soluţionează de către Bancă şi Client în mod amiabil. În cazul în care nu se ajunge la o înţelegere reciprocă, litigiile sunt pasibile examinării în instanţele judiciare conform legislaţiei Republicii Moldova, actele normative ale Băncii şi ale sistemului de plăţi, sub egida căruia a fost emis Cardul.
15. Banca îşi rezervă dreptul de a refuza Deţinătorului desemnat/Clientului în emiterea sau reemiterea Cardului sau Cardurilor suplimentare cu explicarea cauzei. În acest caz, Deţinătorul nu este eliberat de răspunderea financiară pentru operaţiunile deja efectuate cu Cardul. Banca nu poartă răspundere pentru daunele suportate de Client ca urmare a nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a IPAD, a aplicaţiei, precum și încheierii incorecte a sesiunii de utilizare a IPAD şi altor servicii electronice.

16. Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacţiilor electronice ale Clientului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncţionalităţi a IPAD sau a unei componente a acestuia, cu excepţia disfuncţionalităţii cauzate de către Client sau celei care este o urmare a unor disfuncţii în sistemele informatice sau de comunicaţii ale terţilor, care nu se află sub controlul Băncii sau Clientului.
17. Banca este responsabilă pentru executarea tranzacţiilor iniţiate după momentul confirmării primirii notificării de la Client a pierderii controlului asupra sistemului (de ex: funcţionării defectuoase, spargerii parolelor, intervenţii ale persoanelor neautorizate).
18. Banca garantează securitatea operaţională şi informaţională numai în cazurile în care Clientul utilizează complexele tehnice şi program în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții generale, documentaţiei normative şi legislaţiei în vigoare.
19. Banca nu îşi asumă responsabilitatea de starea tehnică a dispozitivelor, sistemelor operaţionale, softului de lucru, calitatea instrumentelor de transport de date utilizate şi a mijloacelor de protecţie instalate şi/sau configurate pe dispozitivul Clientului.
20. Banca nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea documentelor, inclusiv electronice întocmite incorect de Client.
21. Clientul este responsabil de veridicitatea şi corectitudinea informaţiei prezentate Băncii în documente și/sau remise prin mijloacele de comunicare disponibile, inclusiv IPAD, incluse în Contract, Cereri sau alte formulare ale Băncii.
22. Clientul îşi asumă responsabilitatea personală pentru respectarea prezentelor Condiţii Generale, precum şi pentru legalitatea operaţiunilor efectuate în/din conturile proprii, inclusiv cu utilizarea instrumentelor de plată.
23. Clientul este responsabil de corectitudinea informaţiei prezentate despre beneficiarii sumelor spre repartizare şi conturile acestora, precum și a sumelor calculate.
24. Clientul este responsabil de veridicitatea şi corectitudinea tranzacţiilor derulate şi/sau informaţiei transmise prin intermediul IPAD şi altor servicii electronice.
25. Clientul este responsabil pentru acordarea/ sistarea drepturilor de acces la sistem pentru utilizatorii IPAD, inclusiv pentru administratorul IPAD;
26. Clientul este responsabil în cazul serviciului EASI Banking, pentru asigurarea conexiunii dintre IPAD şi sistemul de evidenţă contabilă de care dispune, de asigurarea securităţii şi integrităţii informaţiei şi accesului la componentele IPAD în procesul de acordare a suportului de către compania terţe ce asigură mentenanţa sistemului.
27. Clientul va restitui/ compensa Băncii, în termen de 3 (trei) zile lucrătoare din momentul apariţiei, orice cheltuieli şi/sau pierderi/ pagube, cauzate Băncii prin încălcarea Condițiilor generale de către Deţinătorul desemnat.
28. Clientul suportă pagubele survenite în urma exploatării neregulamentare a IPAD şi altor servicii electronice, sau acţiunilor ilicite asupra acestora, sau în urma divulgării întâmplătoare sau premeditate a informaţiei despre instrumentele, procedurile şi procedeele de asigurare a securităţii serviciilor prestate.
29. Banca suportă pierderile materiale şi morale suportate de Client, în urma scurgerii de informaţie confidenţială sau procesare neregulamentară din vina Băncii.
30. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, părţile înţeleg şi consimt următoarele:
30.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligaţiilor contractuale asumate, partea în culpă poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislaţiei în vigoare, perzentelor Condiții Generale și Contractului.
30.2. Clientul poartă răspundere deplină pentru efectuarea Operaţiunilor în strictă conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale, Contractului și legislației în vigoare.
30.3. Clientul poartă răspundere deplină pentru calificarea nevalabilă a Operaţiunilor şi nu va fi în drept să pretindă la sumele Operaţiunilor calificate nevalabile.
30.4. Clientul poartă răspundere pentru restituirea către Bancă a tuturor cheltuielilor suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operaţiunilor, inclusiv a Operaţiunilor contestate de către Deţinătorul de card sau de către Emitent.
30.5. În cazul suportării/achitării de către Bancă a cărorva prejudicii/sancţiuni pecuniare/cheltuieli aferente derulării Contractului, Clientul va despăgubi Banca indiferent de cuantumul total al Operaţiunilor procesate şi/sau de faptul dacă Contractul a fost sau nu rezoluționat.
30.6. Banca nu poartă răspundere pentru neprocesarea Operațiunilor, în cazul în care acestea sânt efectuate de către Deținători de card care sunt Persoane sancționate sau cu Carduri de plată, Emitenți ai cărora sânt Persoane sancționate.
30.7. Banca nu poartă răspundere pentru acţiunile organelor de stat şi/sau ale Sistemelor Internaționale de Plăţi, sub egida cărora sunt emise Cardurile de plată, intervenite în legătură cu funcţionarea Contului de card şi/sau utilizarea Cardurilor de plată.
30.8. Clientul este responsabil de veridicitatea şi corectitudinea informaţiei transmise prin intermediul IPAD (în cazul în care a contractat serviciul IPAD de la Bancă).

30.9. Banca poartă răspundere pentru organizarea încasării în termen a mijloacelor băneşti aferente operaţiunilor efectuate de Clientul, conform celor convenite în p. 2.29.7., 2.29.10. și subcap. J1, pct. 1. din prezentele Condiţii Generale.
30.10. În cazul reţinerii de către Bancă a sumei datorate Clientului conform prevederilor p. 2.29.7. din prezentele Condiţii Generale peste termenul prevăzut de Condiţiile Generale și Contract, Banca achită Clientului o penalitate în mărime de 0,1% din suma neachitată pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă.
30.11. În cazul reţinerii de către Client a sumei datorate Băncii conform prevederilor 2.27.9. din prezentele Condiţii Generale peste termenul indicat de Condiţiile Generale și Contract, Clientul achită Băncii o penalitate în mărime de 0,1% din suma neachitată pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă.
31. În cazul acceptării cardurilor spre plată în internet, părţile înţeleg şi consimt următoarele:
31.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligaţiilor contractuale asumate, partea în culpă poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislaţiei în vigoare prezentelor Condiții Generale și Contractului.
31.2. Clientul poartă răspundere deplină pentru efectuarea Operaţiunilor în strictă conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale, Contractului și legislației în vigoare.
31.3. Clientul poartă răspundere deplină pentru calificarea nevalabilă a Operaţiunilor şi nu va fi în drept să pretindă la sumele Operaţiunilor calificate nevalabile.
31.4. Clientul poartă răspundere pentru restituirea către Bancă a tuturor cheltuielilor suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operaţiunilor, inclusiv a Operaţiunilor contestate de către Deţinător de card sau de către Emitent.
31.5. În cazul suportării/achitării de către Bancă a cărorva prejudicii/sancţiuni pecuniare/cheltuieli aferent derulării relației contractului, Clientul va despăgubi Banca indiferent de cuantumul total al Operaţiunilor procesate şi/sau de faptul dacă Contractul a fost sau nu rezolvit.
31.6. Banca nu poartă răspundere pentru acţiunile organelor de stat şi/sau ale Sistemelor Internaționale de Plăţi, sub egida cărora sunt emise cardurile de plată, intervenite în legătură cu funcţionarea contului de card şi/sau utilizarea cardurilor de plată.
31.7. Clientul este responsabil de veridicitatea şi corectitudinea informaţiei transmise prin intermediul IPAD (în cazul în care a contractat serviciul IPAD de la Bancă).
31.8. Clientul poartă răspundere deplină pentru efectuarea Operaţiunilor în strictă conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale, Contractului și legislației în vigoare.
31.9. Clientul va achita o penalitate în mărime de 0,1% din suma netransferată în termenul prevăzut în prezentele Condiții Generale și Contract, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din contravaloarea obligaţiei contractuale neexecutate în termen.
31.10. Banca poartă răspundere pentru organizarea încasării în termen a mijloacelor băneşti aferente Operaţiunilor efectuate de Client, conform prevederilor prezentelor Condiţii Generale și Contractului.
31.11.În cazul depăşirii termenului de transfer a mijloacelor băneşti aferente Operaţiunilor efectuate de Client, conform prevederilor prezentelor Condiţii Generale și Contractului, Banca achită Clientului o penalitate în mărime de 0,1% din suma netransferată în termen pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă, cu excepţia următoarelor cazuri:
31.11.1. Operaţiunile respective au fost calificate nevalabile conform prevederilor prezentelor Condiţii Generale și Contractului;
31.11.2. suspendarea temporară a plăţilor Clientului;
31.11.3. constatarea de către Bancă a unor deficiențe tehnice din partea Clientului care au împiedicat procesul de transfer al mijloacelor băneşti;
31.11.4. existența unor probleme tehnice de sistem din partea Băncii.

Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI

1. Pentru serviciile financiare prestate de Bancă, Clientul achită o remuneraţie în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare la data prestării serviciului respectiv.
2. Banca este în drept să modifice mărimea comisioanelor, dobânzilor şi a costurilor în funcţie de evoluţia pieţei, de politica sa comercială sau de condiţiile specifice ale serviciului prestat.
3. Tarifele aferente Conturilor curente cu card ataşat, modificările şi/sau completările acestora, vor fi plasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md), cu cel puţin 2 (două) luni înainte de data intrării lor în vigoare.
4. Alte Tarife decât cele expuse în pct. 3 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, modificările şi/sau completările acestora, vor fi amplasate pe pagina web a Băncii (www.maib.md), cu cel puţin 30 (treizeci) zile înainte de data intrării lor în vigoare. Necunoaşterea de către Client a Tarifelor Băncii, a modificărilor şi/sau completărilor acestora, nu exonerează Clientul de obligaţia achitării lor.

5. Remuneraţia Băncii, în funcție de tipul comisionului, se achită până la sau concomitent cu prestarea serviciului respectiv sau lunar, la data corespunzătoare contractării serviciului/pachetului de servicii sau la o altă dată convenită de comun acord cu Clientul în cazul comisioanelor periodice, prin debitarea contului bancar de către Bancă de sine stătător sau prin transferarea de către Client a sumei comisionului. În cazul Conturilor bancare cu carduri ataşate, taxele şi comisioanele aferente acestora, pot fi percepute de Bancă după prestarea serviciului.
6. În cazul în care data de plată este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislaţiei în vigoare a Republicii Moldova, contul se va debita în prima zi lucrătoare, după ziua nelucrătoare sau de odihnă.
7. În lipsa mijloacelor băneşti în contul aferent încasării comisioanelor bancare:
7.1. Banca nu va executa operaţiunea bancară, dacă nu s-a convenit, în scris, asupra altor condiţii.
7.2. în cazul achitării comisioanelor periodice și aferente Cardului:
7.2.1. Banca, în temeiul mandatului acordat prin Contract, va reţine comisioanele bancare, prin debitarea altor conturi bancare ale Clientului, deschise sau care vor fi deschise la Bancă, inclusiv şi în valută străină, fără ca aceasta să constituie o obligaţie a Băncii.
7.2.2. în cazul neachitării de către Client a comisionului pentru administrarea contului Banca este în drept să refuze/sisteze executarea operațiunilor din cont până la achitarea de către Client a datoriilor;
7.2.3. în cazul neachitării de către Client a comisionului aferent serviciilor electronice, Banca este în drept să blocheze temporar și/sau să sisteze definitv accesul la serviciu.
8. Banca își rezervă dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod incontestabil a sumelor datorate de către Client Băncii.
9. Clientul, ce nu deţine cont în Bancă, este obligat să asigure transferea în contul Băncii, specificat la contractarea serviciului, mijloace băneşti suficiente achitării remuneraţiilor până la data de plată a remunerației, stabilită la contractarea serviciului sau indicată în documentul emis de Bancă în acest scop.
10. Cheltuielile pentru utilizarea Internet-ului, expedierea mesajelor SMS şi obţinerea certificatelor electronice, emise de Bancă, le suportă Clientul.
11. Cursurile de schimb valutar, aplicate de Bancă, sunt afişate în subunitățile Băncii şi pe pagina web (www.maib.md) sau în IPAD utilizate de Client la efectuarea operațiunilor.
12. În dependență de tipul Contului bancar, rata dobânzii poate fi stabilită de către Bancă fixă sau flexibilă.
13. Dobânda pentru Conturile bancare se calculează zilnic, începând cu ziua deschiderii Contului curent sau ziua perfectării depozitului, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse sau decontării acesteia în baza unor temeiuri legale.
14. Pentru conturile de depozit, Banca calculează dobânda zilnic:
14.1. la soldul disponibil aflat în cont/soldul ce depăşeşte o anumită sumă stabilită – în cazul depozitelor la vedere cu dobândă (în cazul stabilirii);
14.2. la soldul efectiv, la sfârşitul zilei operaţionale, al mijloacelor băneşti în contul de depozit la termen.
15. Dobânda se plăteşte lunar, în ultima zi a lunii sau în dependenţă de data deschiderii şi/sau la data maturităţii depozitului şi se înregistrează în Contul curent al Clientului. Dobânda se plăteşte în valuta depozitului.
16. Calculul dobânzii depozitului se va efectua de către Bancă aplicându-se următoarea formulă:

$$\frac{\text{Sold depozitului X Rata Dobânzii X Număr Zile}}{360/365 \text{ X } 100}$$

17. Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în contul de Business card. Suma dobânzii calculate se trece în Contul de card în ziua de efectuare a procedurii de închidere a lunii, precum şi la închiderea contului.
18. Banca este în drept să modifice rata dobânzii în mod unilateral, în funcţie de situaţia pe piaţa financiară, anunţând Clientul despre modificarea ratei dobânzii nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de modificare. Informaţia aferentă modificărilor ratelor dobânzii la Conturile bancare este adusă la cunoştinţa clienților prin afişarea pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
19. Clientul se va considera a fi informat de către Bancă privind modificarea Tarifelor Băncii sau modificarea ratelor dobânzii la depozite în cazul în care informaţia respectivă a fost afişată de către Bancă pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
20. În cazul neacceptării modificărilor la Tarife sau ratele dobânzii la cont/depozit, Clientul este obligat să anunţe Banca, până la data intrării în vigoare a acestora, referitor la dezacordul său și să solicite sistarea prestării serviciului respectiv și/sau rezoluțiunea depozitului, cu respectarea cerințelor prevăzute în prezentele Condiții Generale. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate.
21. În cazul Overdraft-ul tehnic se aplică rata dobânzii anuală flexibilă în mărimea și modalitatea stabilită pentru produsul de credit ”Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking”, publicată pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
22. Dobânda pentru utilizarea Overdraft-ului tehnic se calculează zilnic la soldul Overdraft-ului utilizat, începând cu data de utilizare a acestuia şi până la rambursarea lui integrală.

23. Baza de calcul a ratei dobânzii pentru Overdraft-ul tehnic acordat în lei moldoveneşti este de 365 zile.
24. Calculul dobânzii Overdraft-ului tehnic se va efectua de către Bancă în baza următoarei formule:

$$\frac{\text{Sold Overdraft tehnic X Rata Dobânzii X Număr Zile}}{365 \text{ X } 100}$$

25. Orice sumă datorată pentru achitarea Overdraft-ului tehnic, plata căreia nu a fost efectuată la scadenţă, va deveni purtătoare a unei dobânzi de întârziere, stabilită de Bancă pentru produsul de credit "Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking", publicată pe pagina web a Băncii (www.maib.md).
26. Calculul Dobânzii de întârziere se va efectua de către Bancă pe baza următoarei formule:

$$\frac{\text{Sold Overdraft tehnic restant X Rata Dobânzii de întârziere X Număr Zile de întârziere}}{365 \text{ X } 100}$$

27. Termenele de notificare indicate în pct. 3, 3 și 18 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale nu se aplică, și modificările la Tarife și ratele dobânzilor intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Clientului, în următoarele situații:
27.1. modificările privind nivelul ratei dobânzii sau a comisionului sunt în avantajul Clientului; și/sau
27.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.
28. Toate costurile suportate de Bancă în cazul în care ar fi implicată într-un litigiu cu Clientul şi/sau dintre Client şi o terţă persoană, vor fi recuperate de Client.
29. Tarifele și comisioanele se stabilesc și se aplică pentru fiecare Magazin electronic în parte.

Capitolul VI. CLAUZA DE MANDAT

1. Clientul împuterniceşte în mod expres şi irevocabil Banca cu dreptul de a debita mijloacele băneşti, datorate Băncii în cadrul executării Contractului, din contul curent al Clientului deschis la Bancă sau care vor fi deschise la Bancă şi/sau din Contul de garanţie sau, după caz, prin reţinerea lor de către Bancă din sumele băneşti care reprezintă valoarea Tranzacţiilor şi care urmează să fie transferate Clientului de către Bancă, fără notificarea prealabilă a Clientului.
2. Clientul consimte și împuternicește Banca în mod expres, ca achitarea sumelor datorate Băncii conform prezentelor Condiții Generale și Contractului, să se efectueze prin:
2.1. reținerea lor de către Bancă din sumele bănești care reprezintă valoarea mărfurilor și/sau serviciilor Clientului, achitate cu Carduri de plată și care urmează să fie transferate Clientului de către Bancă; și/sau
2.2. în cazul în care Clientul are unul sau mai multe conturi bancare deschise la Bancă – prin debitarea de către Bancă a sumelor datorate de Client din oricare cont curent al Clientului și/sau din Contul de garanție;
2.3. în cazul în care Clientul nu deține un cont bancar deschis la Bancă – prin transferul lor de către Client, în conformitate cu datele bancare indicate în factură/actul de prestare servicii/solicitării în scris a Băncii și în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din momentul recepționării de la Bancă a facturii/actului de de prestare servicii/solicitării în scris a Băncii la adresa email indicată de către Client.

Capitolul VII. DISPOZIŢII FINALE

1. Părţile sunt de acord că fişierele şi registrele electronice de autorizaţie (log-uri), întreţinute de sistemele computerizate ale Băncii în conformitate cu cerinţele Visa Inc./MasterCard WW/American Express, precum și documentele tipărite pe suport de hârtie a fişierelor şi log-urilor respective, sunt recunoscute de Părţi în calitate de probe justificative la soluţionarea litigiilor între Părţi, inclusiv la debitarea sancţiuni pecuniare din partea organizaţiilor internaţionale de plăţi Visa Inc./MasterCard WW./American Express, în cadrul prezentelor Condiții Generale și Contractului.
2. Părțile au convenit că Banca, este în drept de a modifica prezentele Condiţii Generale în mod unilateral și că acestor modificări nu li se aplică dispozițiile capitolului IV din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică. Modificările şi completările ulterioare vor fi puse la dispoziţia Clientului pe pagina web a Băncii (www.maib.md) cu cel puţin 30 (treizeci) zile înainte de data intrării acestora în vigoare.
3. În cazul neacceptării modificărilor la Condițiile Generale, Clientul este obligat să anunţe Banca, în termen de până la data propusă a intrării modificărilor în vigoare, referitor la dezacordul său, având dreptul de a rezolvi gratuit Contractul, începând cu data la care s-ar fi aplicat modificările respective, cu respectarea cerințelor prevăzute în prezentele Condiții Generale. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate.
4. Termenul de notificare de 30 (treizeci) zile nu se aplică și modificările la Condițiile Generale intră în vigoare fără a fi necesară notificarea prealabiă a Clientului, în următoarele situații:
4.1. modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi ale legislaţiei, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;

4.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.

5. În caz de divergenţe între prevederile Contractului şi prevederile prezentelor Condiţii Generale, se vor aplica prevederile Contractului.

ANEXA NR.1
la CONDIŢII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR FINANCIARE PERSOANELOR JURIDICE ÎN CADRUL BC„MAIB"S.A.

REGULI DE ACCEPTARE A CARDURILOR LA PLATĂ

În procesul de acceptare a cardurilor, Comerciantul este obligat să respecte următoarele:

1. VERIFICAREA AUTENTICITĂȚII CARDULUI MASTERCARD / VISA / AMEX

Înaintea efectuării operaţiunii, verificaţi elementele cardului după cum urmează:

1.1 American Express® Green şi American Express® Gold:

Partea frontală a cardului (Fig.1):





a. **Numărul cardului (PAN)** este embosat şi începe cu cifrele „37" sau „34";
b. Numărul cardului este format din 15 cifre şi este separat în secvenţe a câte 4, 6 şi 5 cifre;
c. **Card Identification Number (CID) –** Numărul de identificare al cardului (echivalent cu codurile CVV2/CVC2) – constă din 4 cifre şi se imprimă deasupra numărului cardului. Poate fi situat atât în partea dreaptă, cât şi în partea stângă cardului şi nu poate fi înlăturat prin zgâriere;
d. **Numele deţinătorului –** se imprimă în colţul stâng al cardului în partea de jos a acestuia;
e. **Datează din –** deţinător de card din anul indicat pe card;
f. **Data de expirare a cardului -** se embosează deasupra câmpului cu numele deţinătorului în format MM/YY;
g. **Imaginea Centurionului –** de cele mai multe ori este situată în centrul cardului, însă nu obligatoriu la toate cardurile şi este unică ca brand (marcă înregistrată). Imaginea este fosforescentă, iar la lumina ultraviolet se vede cuvântul „AMEX";
Literele AMEX și o fosforescența portretului Centurionului sunt vizibile atunci când cardul este examinat la lumina ultravioletă;

Partea verso a cardului (Fig.2):





h. **Holograma cu imaginea Centurionului** – unele carduri au aplicată pe banda magnetică holograma cu imaginea Centurionului;
i. **Numărul cardului imprimat în câmpul destinat pentru semnătura –** pe majoritatea cardurilor American Express, numărul deplin al cardului este imprimat în interiorul câmpului destinat pentru semnătură şi obligatoriu trebuie să coincidă cu numărul embosat pe faţa cardului şi cu numărul cardului ce se imprimă pe chitanţa de la POS-terminal;
j. **Câmpul destinat pentru semnătură –** câmpul destinat pentru semnătura deţinătorului de card este situat pe partea verso sub banda magnetică a cardului. Inscripţia „Semnătura deţinătorului" este imprimată direct sub acest câmp. Semnătura de pe cecul de la POS-terminal se va confrunta cu semnătura aplicată de către deţinător pe card;

k. **Prezenţa simbolului**



1.2. MasterCard:

g. 1):



a) **Sigla MasterCard** şi **holograma**. Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât şi pe versoul cardului.
b) **Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra **"5"** şi este format din 16-19 cifre;
c) **Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul cardului;
d) **Data expirării cardului –** dacă cardul nu este valabil, refuzaţi operaţiunea;
e) **Numele/ prenumele deţinătorului de card –** obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezenta numelui/prenumelui nu este obligatorie pe card.

Partea verso a cardului (Fig. 2):



f) Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnătură. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitaţi deţinătorului să semneze cardul. **Refuzaţi operaţiunea, dacă deţinătorul refuză să semneze cardul;**
g) În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există **fotografia deţinătorului,** comparaţi-o cu înfăţişarea acestuia.

1.3. Cardul Contactless:

Sunt cardurile care au următoarele simboluri pe ele:

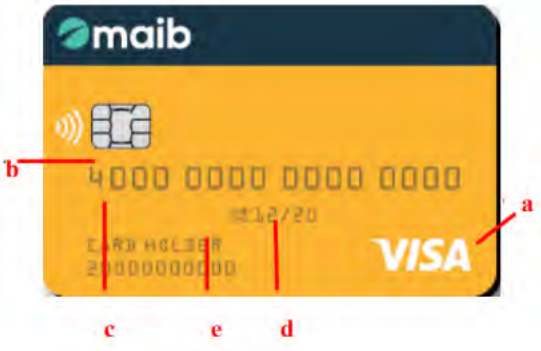






1.4. VISA:

Partea frontală a cardului (Fig.5)



a) **Sigla VISA** şi **holograma** (emită zborul hulubului la mişcarea cardului). Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât şi pe versoul cardului.
b) **Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra **"4"** şi este format din 16-19 cifre.

c) **Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul cardului;

d) **Data expirării cardului –** dacă cardul nu este valabil, refuzaţi operaţiunea;

e) Numele/ prenumele deținătorului de card – obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezenta numelui/prenumelui nu este obligatorie pe card.

deţinătorului, comparaţi-o cu înfăţişarea acestuia.



Partea verso a cardului (Fig.6):

f) Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnătură. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitaţi deţinătorului să semneze cardul. **Refuzaţi operaţiunea, dacă deţinătorul refuză să semneze cardul.**

g) În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există fotografia

2. IDENTIFICAREA DEȚINĂTORULUI DE CARD

Identificarea deţinătorului de card se efectuează în baza **actului de identitate** în următoarele cazuri:

1. În cazul când **suma tranzacţiei** depăşeşte valoarea de_____lei;
2. În cazul când semnătura de pe card nu coincide cu semnătura de pe chitanţă (în cazul în care se solicită aplicarea semnăturii);
3. În cazul când **semnătura de pe card lipseşte**;
4. În cazul comportamentului suspicios al deţinătorului;

3. SITUAȚII SUSPICIOASE

Persoanele care utilizează fraudulos cardurile manifestă de regulă un comportament neobişnuit.
Exemple de **comportament suspicios** al deţinătorului:

- deţinătorul încearcă să sustragă atenţia Dvs. sau manifestă o grabă nejustificată în timpul operaţiunii;
- deţinătorul efectuează cumpărături în scurte perioade de timp, de regulă spre sfârşitul programului de lucru al Comerciantului;
- deţinătorul efectuează cumpărături în compania mai multor persoane, care încearcă să sustragă atenţia Dvs.;
- deţinătorul cumpără în acelaşi moment multe lucruri, fără să atragă atenţie la culoare, mărime, stil şi preţ;
- deținătorul efectuează multiple tranzacții cu sume mici fără introducerea codului PIN. În

cazul întâmplării a unuia din cazurile prezentate mai sus se recomandă:

1. Verificarea actului de identitate, inclusiv:
   1.1. valabilitatea actului de identitate;
   1.2. comparaţi fotografia din actul de identitate cu înfăţişarea deţinătorului;
   1.3. confruntaţi numele, prenumele din actul de identitate cu cele de pe card;
   1.4. După efectuarea tranzacţiei, scrieţi pe cec tipul şi seria actului de identitate;
2. În cazul necoincidenții datelor, memorizaţi înfăţişarea deţinătorului, contactaţi imediat Banca la numărul de telefon 303-555 sau 1313 şi comunicaţi „**COD 10”**. Dacă Banca nu este disponibilă (dificultăţi tehnice), refuzaţi efectuarea operaţiunii.

NOTĂ: COD 10 reprezintă o metodă de securitate, care permite persoanei responsabile să verifice autenticitatea cardului evitând alarmarea deţinătorului. Cardul trebuie să fie în posesia Dvs. în decursul procesului COD 10;

3. În cazul când deţinătorul refuză să prezinte actul de identitate, atunci contactaţi Banca pentru indicaţii.

maib | public
document creat în cadrul băncii

4. PROCESUL DE AUTORIZARE A TRANZACȚIEI

Efectuarea tranzacţiilor se realizează primind autorizarea acestora prin intermediul POS-terminalului.

1. După afişarea mesajului de iniţiere a tranzacţiei la ecranul POS terminalului, deținătorul introduce cardul în cititorul de chip sau apropie cardul de ecranul POS Terminalului.
2. După finalizarea operaţiunii, verificați statutul tranzacţiei (REUŞIT, NEREUŞIT) atât pe ecranul calculatorului (dacă POS-terminalul este integrat cu sistemul comerciantului), cât şi pe cecul tipărit la POS-terminal.
3. Pentru tranzacțiile efectuate prin citirea benzii magnetice, procedați în felul următor:

   Comparaţi datele de pe card cu cele apărute la ecranul POS-terminalului:

   - ✓ **în cazul coinciderii**, continuaţi operaţiunea;
   - ✓ **în cazul necoincidenţii**, memorizaţi înfăţişarea deţinătorului, contactaţi ime diat Banca şi comunicaţi **"COD 10"**.
4. Comparaţi **cardul** cu **chitanţa** (Fig. 1) tipărită la POS-terminal:
   - ✓ **în cazul când** numele deţinătorului, numărul cardului şi data expirării cardului **coincid** cu cele de pe chitanţă, atunci continuaţi procesul;
   - ✓ **în cazul necoincidenţii**, memorizaţi înfăţişarea deţinătorului, contactaţi Banca şi comunicaţi **"COD 10".**
   - ✓ **în cazul când numele deţinătorului,** nu se imprimă pe chitanţă atunci numele deținătorului, se va scrie cu litere de tipar în spațiul respectiv de pe chitanţă (după verificarea actului de identitate)**;**

Fig.1



5. Verificaţi **Răspunsul băncii (Anexa nr. 1 – "Response Code")** pe chitanţele tipărite la POS-terminal (Fig.1). Procedaţi în dependenţă de următoarele tipuri de răspunsuri posibile:

Răspunsul băncii	Acţiunile întreprinse
REUSIT	✓ **Eliberați marfa.** ✓ Pentru operaţiunile (tranzacţiile) efectuate în baza actului de identitate, completaţi pe exemplarul de chitanţă al comerciantului următoarele date: a) Denumirea (tipul) actului de identitate;
	b) Numărul de identificare a actului de identitate; c) Data expirării actului de identitate. **NOTĂ:** Dacă pe chitanţe nu sunt completate datele necesare, chitanţele se consideră nevalabile.
RESPINS (Decline)	✓ ***Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!***; Returnaţi cardul deţinătorului şi explicaţi semnificaţia răspunsului;
RESPINS – CONTACTAȚI BANCA	✓ Lăsaţi cardul şi marfa la Dvs. până discutați cu angajatul Băncii; ✓ Urmaţi toate instrucţiunile lucrătorului bancar;

maib | public
document creat în cadrul băncii

PICK UP (Retinere card)	✓ ***Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!***; ✓ Contactaţi Banca şi urmaţi toate instrucţiunile lucrătorului bancar; ✓ **Reţineţi cardul în prezenţa persoanei care asigură paza**. **SECURITATEA DVS. ESTE PE PRIM PLAN!**[1] ✓ Întocmiţi **Recipisa de reţinere a cardului** din prezenta anexă în trei exemplare: – 1 – pentru deţinător; – 2 – pentru Comerciant; – 3 – împreună cu cardul este prezentat la Bancă;

NOTĂ: În cazul când deţinătorul de card renunţă la bunurile/serviciile achiziţionate prin card, Comerciantul trebuie să efectueze anularea tranzacţiei (primirea autorizării pentru anulare), operaţiune ce este descrisă în prezenta anexă a *Instrucţiunii de utilizare a POS-terminalului*.

[1] În cazurile când în sediul Comerciantului nu există persoana care asigură paza sau deţinătorul este agresiv şi vă ameninţă, restituiţi cardul deţinătorului. Memorizaţi înfăţişarea deţinătorului şi contactaţi imediat specialistul securitate al Departamentului Carduri (tel: 303-550, 303-551, 303-552, 303-564).

Response Code – Codul-Răspuns

COD	DESCRIPTION	DESCRIERE	ОПИСАНИЕ	ACŢIUNI
1	2	3	4	5
00	**APPROVED**	**REUSIT**	**УСПЕШНО**	**Finalizează operaţiunea**
01	**Decline, Call issuer**	**RESPINS – Contactați Banca**	**ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк**	**Contactaţi banca**
03	DECLINED – Invalid merchant	RESPINS – Comerciant nevalid	ОТКЛОНЕНА – неверный коммерсант	Nu finalizaţi operaţiunea
05	Decline (no comments)	RESPINS (general, fără comentarii)	ОТКЛОНЕНА (без комментарий)	Nu finalizaţi operaţiunea
08	APPROVED – Approve with ID	APROBAT – Aproba cu ID	УТВЕРЖДЕНА – Утверждена посредством ID	Contactaţi banca
12	DECLINED – Invalid transaction	RESPINS – Tranzacție nevalida	ОТКЛОНЕНА – неверная операция	Nu finalizaţi operaţiunea
13	**DECLINED – Invalid amount**	RESPINS – Suma nevalida	ОТКЛОНЕНА – неверная сумма	Nu finalizaţi operaţiunea
14	DECLINED - Invalid card number	RESPINS – Număr nevalid al cardului	ОТКЛОНЕНА – неверный номер карты	Nu finalizaţi operaţiunea
30	DECLINED – Format error	RESPINS – Eroare de format	ОТКЛОНЕНА – ошибка формата	Repetaţi operaţiunea
31	DECLINED – Issuer host signed off	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	
51	DECLINED - No sufficient funds	RESPINS – Nu sunt mijloace suficiente	ОТКЛОНЕНА – недостаточно денег на счете	Nu finalizaţi operaţiunea
54	DECLINED - Expired card	RESPINS – Card expirat	ОТКЛОНЕНА – истекшая карта	
55	DECLINED - Incorrect PIN	RESPINS – PIN greșit	ОТКЛОНЕНА – неправильный PIN	
57	DECLINED – Transaction not permitted to cardholder	RESPINS – Tranzacția nu este permisa pentru deținător	ОТКЛОНЕНА – транзакция запрещена для клиента	
58	DECLINED – Transaction not permitted to terminal	RESPINS – Tranzacția nu este permisa la terminal	ОТКЛОНЕНА – недопустимая транзакция	
61	DECLINED – Exceeds withdrawal amount limit	RESPINS – Depășește suma- limita stabilita	ОТКЛОНЕНА – превышение установленного на сумму лимита	
62	DECLINED – Restricted card	RESPINS – Card restricţionat	ОТКЛОНЕНА – карта ограниченного использования	
65	DECLINED - Exceeds withdrawal frequency limit	RESPINS – Depășește suma- limita stabilita pe 24 ore	ОТКЛОНЕНА – превышение 24-х часового лимита	
66	DECLINED – call security	RESPINS – Contactați securitatea (banca)	ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк	Contactaţi banca
75	DECLINED - PIN tries exceeded	RESPINS – PIN-incercari au expirat	ОТКЛОНЕНА – превышение количества попыток	Nu finalizaţi operaţiunea
80	Network error	RESPINS – Eroare de rețea	ОТКЛОНЕНА – ошибка сети	Repetaţi operaţiunea
88	DECLINED – Cryptographic failure	RESPINS – Eroare de criptografie	ОТКЛОНЕНА – ошибка криптографии	Repetaţi operaţiunea
91	DECLINED – Issuer or switch not operative	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetaţi operaţiunea

maib | public
document creat în cadrul băncii

92	DECLINED – Unable to route	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetaţi operaţiunea
94	DECLINED – Duplicate transmission	RESPINS – Transmitere duplicata	ОТКЛОНЕНА – двойная отправка	Repetaţi operaţiunea
95	Reconcile error	Eroare de reconciliere	Ошибка распознавания	Repetaţi operaţiunea
96	DECLINED – System malfunction	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetaţi operaţiunea
04	Pick-up (no comments)	**PICK UP** (general, fără comentarii)	**PICK UP** (без комментарий)	**Reţineţi cardul**
33	**PICK UP – Expired card**	**PICK UP – Card expirat**	**PICK UP – истекшая карта**	**Reţineţi cardul**
36	**PICK UP – Card restricted**	**PICK UP – Card restricționat**	**PICK UP – карта ограниченного использования**	
37	**PICK UP – Call security**	**PICK UP – Contactați securitatea (banca)**	**PICK UP – контактируйте Банк**	**Reţineţi cardul sau Contactaţi banca**
38	**PICK UP – wrong PIN**	**PICK UP – PIN greșit**	**PICK UP – неправильный PIN**	
41	**PICK UP – card lost**	**PICK UP – Card pierdut**	**PICK UP – потерянная карта**	**Reţineţi cardul**
43	**PICK UP – card stolen**	**PICK UP – Card furat**	**PICK UP – украденная карта**	

CONȚINUTUL ȘI FORMA ACTULUI DE REȚINERE A CARDULUI

La comerciantul _____

DATE DESPRE CARD

_____ _____/_____,
Numărul cardului Data expirării

DATE DESPRE DEȚINĂTORUL DE CARD

_____ _____
Numele, prenumele Act de identitate ID, data eliberării

_____ _____
Adresa Telefonul

CAUZA REȚINERII CARDULUI

☐ PICK UP

_____,
Codul-răspuns de pe chitanţă

☐ _____
_____.
Alte

____.____._____,____:____.
zz ll aaaa hh mm

Deţinătorul de card **Persoana responsabilă**

_____ _____
semnătura **Numele, prenumele** **semnătura**

POS terminale Ingenico			
Vânzare	**Anulare**	**Funcţii administrative (RAPORT X, RAPORT Z)**	**Tranzacţie NEREUSITA**
1. Apăsaţi **„ butonul – 0 ”, apăsaţi tasta verde.** . **Î**ntroduceţi suma cu bănuţi. Exemplu: 125.00 Lei, **apăsaţi tasta verde**. . **T**receti cardul prin cititorul de bandă magnetică(partea dreapta) sau introduceti in cititorul de CHIP (sub claviatura) sau daca e card contactless apropiati cardul de PinPad Contactless sau de POS-Terminal Contactless. . **Î**n cazul în care apare mesajul introduceţi pin codul, rugaţi clientul să introducă Pin Codul cardului, **apăsaţi tasta verde.** . **Î**n cazul operaţiunii reuşite se tipăresc 2 cecuri (se va tipari cuvintul **REUSIT**). Verificaţi suma de pe cec cu cea a cumparaturii. ***!!! Atenţie: Eliberaţi marfa doar în cazul în care coincide suma şi codul raspuns este*** **“ REUSIT ”** **Atenţie!** Daca tranzacţia efectuată în regim “Contactless” este respinsă din careva motive, inclusiv restricţionarea cardului de către banca emitentă, utilizaţi, va rog, altă modalitate de achitare - introducerea chip-ului sau benzii magnetice în cititorul de card a Pos-terminalului!	**1.** Apăsaţi **“ butonul – 0 ”**- alegeti **ANULARE** utilizând butoanele  , **apăsaţi tasta verde**. **Î**ntroduceţi numarul bonului indicat pe cec cu inscriptia: **CEC XX**. Nr. bonului este indicat pe cec in dreptul SUMEI tranzactiei, **apăsaţi tasta verde**. **Î**ntroduceţi suma anulării. Se permite anularea integrala cit si partiala a sumei, **apăsaţi tasta verde**. **T**receti cardul prin cititorul de bandă magnetică(partea dreapta) sau introduceti in cititorul de CHIP (sub claviatura) sau daca e card contactless apropiati cardul de PinPad Contactless sau de POS-Terminal Contactless. **Î**n cazul operaţiunii reuşite se tipăresc 2 cecuri cu raspuns **TRANZACTIE REVERSATA**. Verificaţi suma de pe cec cu cea dorita spre anulare. ***!!! Atenţie: Verificaţi dacă coincide suma şi codul raspuns:*** **“ Tranzactie REVERSATA ”**	**1.** Apăsaţi **“ butonul F “** **U**tilizati butoanele  pentru a naviga prin meniu. **A**legeti “**Raport X complet**” – pentru Raportul X, **apăsaţi tasta verde**. **A**legeti “**RAPORTUL Z**” – pentru inchiderea Raportului Z, **apăsaţi tasta verde.** *Verificaţi sumele de pe Raportul Z.* **A**legeti “Ultimul cec” – pentru a imprima ultimul cec, apăsaţi tasta verde**.** **A**legeti “Cec dupa numar” – pentru un alt cec precedent, apăsaţi tasta verde**.** ***!!! Atenţie: Verificaţi dacă pe Raportul Z a aparut mesajul:*** **“ TOTALURILE COINCID ”**	Se considera tranzactie nereusita orice operatiune care: 1. Pe cec **NU** este prezent cuvintul **REUSIT.** In cazul tranzactiei nereusite, reporniti POS-Terminalul tinind concomitent butonul galben si punct timp de 2 secunde, cind terminalul revine in meniul principal verificati conexiunea la internet prin accesarea butonului “**1**”. Raspunsul “**Pregatit de lucru!**” va insemna legatura cu success intre POS terminal si Banca. Pentru alte probleme tehnice sau de efectuare a tranzactiilor va rugam sa contactati suportul clientele a **BC “Moldova-Agroindbank” SA** indicat mai jos.
☐ ***(+373 22)*** **303-555**	☐ ***(+373 22)*** **303-555**	☐ ***(+373 22)*** **303-555**	☐ ***(+373 22)*** **303-555**

maib | public
document creat în cadrul băncii

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ
CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

Продажа	**Анулирование (Возврат)**	**Администраторские функции (Отчет X, Отчет Z)**	**Невыполненная ОПЕРАЦИЯ**
Нажмите **„кнопку – 0”**, **нажмите зеленую кнопку подтверждения.** **2.** Вводим сумму с банями. Пример: 125.00 Lei, **нажимаем зеленую кнопку**. Прикладываем карту к POS терминалу если на карте есть значок contactless / вставляем карточку в CHIP приемник (под клавиатурой). В случае, когда появится сообщение ввода пин кода, попросите клиента ввести Pin Cod карточки, затем **нажимаем зеленую кнопку**. После завершения успешной операции терминал печатает 2 чека (обратите внимание на слово **REUSIT**). Проверьте введённую сумму по чеку с чеком покупки. ***!!!* Внимание*: Выдача товара осуществляется посредством успешной операции на чеке* REUSIT *и печати итоговой суммы* !** **Внимание!** Если транзакция, проведенная в режиме “Contactless”, отклонена по каким-либо причинам, включая ограничения по карте со стороны банка-эмитента, пожалуйста, используйте другой тип оплаты – вставьте платежную карту в чиповый карт-ридер или ридер магнитной полосы Пос-терминала!	**1.** Нажмите **“ кнопку – 0 ”**- выберите **ANULARE** используя кнопки  , **нажмите зеленную кнопку подтверждения**. Введите номер чека, совершенной покупки, с надписью: **CEC XX**. Номер чека расположен выше СУММЫ транзакции, **нажмите зеленую кнопку подтверждения**. Введите сумму возврата. Разрешается аннулирование всей или частичной суммы, **нажмите зеленную кнопку подтверждения**. Проводим карточкой с магнитной лентой по устройству считывания (с правой стороны) или вставляем карточку в CHIP приемник (под клавиатурой) или если есть карточка с функцией contactless приложите ее к PinPad-у Contactless или POS-Terminal Contactless. В случае успешной операции терминал печатает 2 чека с ответом **TRANZACTIE REVERSATA**. Сверьте сумму на чеке с суммой для возврата. ***!!!* Внимание*: Проверьте на чеке наличие суммы и кода ответа:*** **“ Tranzacție REVERSATA ”**	**1.** Нажмите **“кнопку F“.** Используйте кнопки  для перехода курсора для выбора нужной функции. Выберите “ **Raport X complet**” – для отчета X, **нажмите зеленую кнопку подтверждения** Выберите “**RAPORTUL Z**” – для закрытия Отчета Z, **нажмите зеленую кнопку подтверждения** ***П**роверьте суммы в Отчете Z.* Выберите “ Ultimul cec” – для того чтобы получить копию предыдущего чека, **нажмите зеленую кнопку подтверждения.** **В**ыберите “Cec dupa numar” – для того чтобы получить копию конкретного чека, **нажмите зеленую кнопку подтверждения.** ***!!!* Внимание*: После успешной операции: Raportul Z на чеке должно появиться сообщение:*** **”TOTALURILE COINCID”**	Считается не успешной операцией на которой: 1. На чеке **НЕ** присутствует слово **REUSIT.** В случае не успешной транзакции, перезагрузите POS терминал удерживая одновременно следующие кнопки: желтую и точку, на 2 секунды, после того как на терминале появится рабочее меню проверьте ваше подключение к Интернету, нажав кнопку “**1**”. Получив ответ “ **Pregatit de lucru!** ” можете начинать работу с POS терминалом. В случае других технических ошибок или транзакций просим вас обратиться в службу поддержки клиентов MAIB, указанной ниже.
☐ ***(+373 22)*** **303-555**	☐ ***(+373 22)*** **303-555**	☐ ***(+373 22)*** **303-555**	☐ ***(+373 22)*** **303-555**

Instrucţiune cu privire la funcționarea serviciului SmartPOS

1. Înrolarea comerciantului la serviciul Maib SmartPOS (prin aplicația mobilă „TapXphone”).

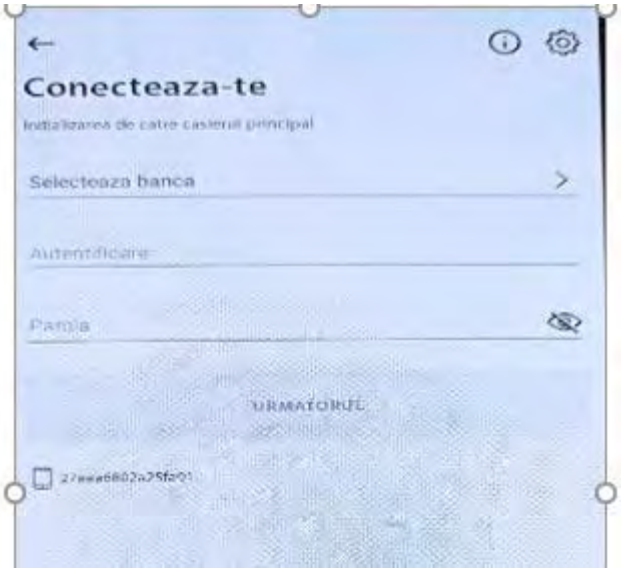
Înrolarea comerciantului la serviciul SmartPOS efectuează casierul principal a serviciului conform pașii descrise de mai jos:

1.1. În setările telefonului de care dispuneți activați modulul NFC.

1.2. Accesați Google Play pe dispozitivul DVS și descărcați aplicația TapXphone.

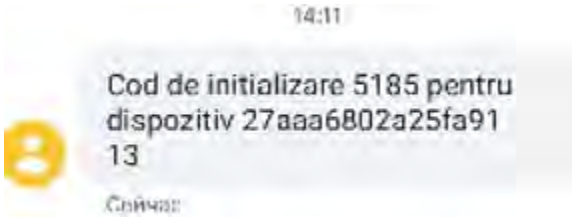
1.3. Lansați aplicația TapXphone. Acceptați toate permisiunile solicitate de aplicație.

1.4. Selectați în aplicație țara ,,Republica Moldova’’. Ulterior selectăm ,,Moldova Agroindbank’’.



1.5. În câmpul “login” utilizatorul introduce datele recepționate prin email aferent înregistrarea terminalului în serviciul Maib SmartPOS (login și parola) la adresa email-ul indicată in cererea de conectare la serviciul Maib SmartPOS și confirmă apăsînd butonul “Următorul”.

1.6. La numărul de telefon indicat in cererea de conectare la serviciul Maib SmartPOS (și pentru fiecare terminal / licența nouă), casierul principal va recepționa un sms cu codul de inițializare.



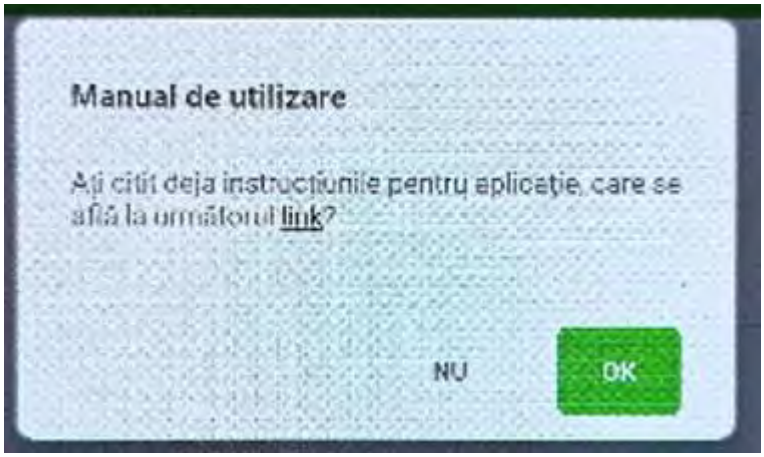
1.7. Introduceți codul în aplicație și tastați "Următorul".



1.8. Utilizatorului i se va propune să modifice parola, prin introducerea parolei actuale, apoi de doua ori a parolei noi dorite tastează "APLICĂ".



1.9. Utilizatorul va lua cunoștință cu Instrucțiunea privind acceptarea plăților prin intermediul serviciului SmartPOS, accesînd „link"-ul. Ulterior i se deschide posibilitatea utilizării serviciului SmartPOS și receptionarea plăților cu cardul bancar.



2. Gestionarea platformei (dashboard) de gestiune a tranzacțiilor, pentru Casierul principal

2.1. Dupa setarea cu succes a profilului comerciantului in maib, ve-ti primi un email de intampinare:

,,Ne bucurăm că utilizați serviciul maib SmartPos! Parola Dvs. pentru cabinetul personal al Comerciantului este_. Loginul este emailul, indicat in Cererea privind conectarea la serviciul dat. In Instrucțiunea privind utilizarea serviciului o puteţi găsi la linkul _____. Despre posibilitatea utilizării Aplicaţiei veţi fi informat prin un mesaj suplimentar.''

Dupa logare se va afisa urmatorul ecran:



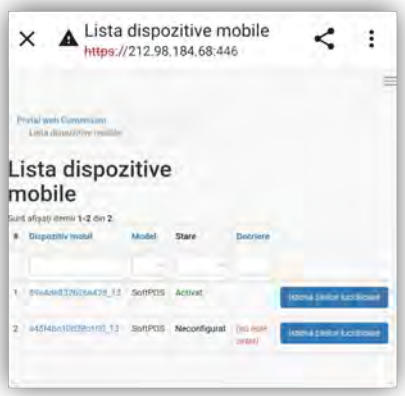
2.2. Tastind butolnul ☰ se va afisa meniul de baza a aplicatiei:



2.3. Accesând bara MPOS se va deschide lista de instrumente utile:



2.4. In meniul ,,Lista dispozitivilor mobile'', putem vizualiza numărul de dispozitive mobile ce aparțin comerciantului si statutul lor.



2.5. In meniul ,,Terminal de plata'' puteți vizualiza terminal id (S01…….) si dispozitivul mobil care ii aparține. De menționat, fiecărui S01….. ii corespunde doar un dispozitiv mobil/smartphone. La fel aici puteți vedea statutul terminalului.



2.6. Pentru înrolarea la al 2-lea smartphone va fi necesar să solicitați suplimentar de la Banca terminal/licență adițională.

2.7. Pentru înrolarea la al 2-lea smartphone va fi necesar de descărcat aplicația ,,TapXphone'' și de parcurs toți pașii descriși în capitolul I.

2.8. La înrolare se va utiliza login-ul și parola casierului principal. În acest moment, in sistem smartphone nr.2 se atribui automat un nou terminal id.

2.9. Ulterior casierul secund se va loga cu login-ul și parola care ii va oferi casierul principal (ele vor fi pregătite în dashboard-ul comerciantului).

2.10. In continuare, pentru înrolarea smartphone-lor noi (al 3-lea, 4-lea, etc.) se vor parcurge aceeași pași ce au fost enunțați mai sus in p. 2.6-2.9.

2.11. In meniul ,,Jurnal tranzacții'' puteți vizualiza și filtra lista operațiunilor efectuate cu cardurile bancare la POS-terminalele comerciantului:



2.12. In meniul ,,Casieri'' puteți vizualiza lista casierilor din cadrul comerciantului. Pot fi înrolați mai mulți casieri (de ex:nume/prenume) la un dispozitiv mobil. In cazul rotației (zi de munca) fiecare casier se va loga cu loghin-ul si parola sa.



2.13. Tastând butonul 

, după necesitate, puteti adauga casieri noi.

In câmpul ,,Autentificare'' vom nota nume/prenume casier

In câmpul ,,Descriere'' o scurta descriere, de ex: Roman Botanica In câmpul ,,stare'' activați sau dezactivați casierul. Apoi salvăm.

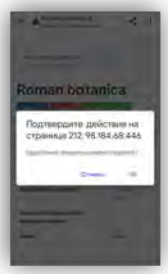




2.14. Tastând butonul  puteți edita, șterge, sau modifica parola profilul casierului:







2.15. Casierul se va loga în aplicație utilizând login-ul si parola care ia-ti creat-o mai sus.

2.16. In meniul ,,Modifica parola'', putem modifica parola pentru accesarea platformei (dashboard-ul) a comerciantului pentru serviciul Maib SmartPOS:



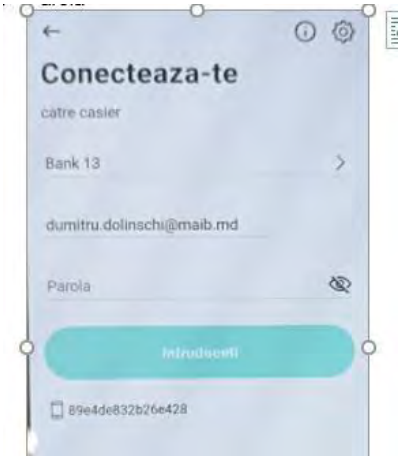
3. Procesul de acceptare a cardurilor bancare prin intermediul SmartPOS

Procesul de acceptare la plată a cardurilor bancare poate fi efectuat casierul principal și/sau casierul, conform următorii pași:

3.1. Cum accesăm aplicația?

a. Deschideți aplicația TapXphone de la GooglePlay.

b. Completați câmpurile de autentificare și tastați Enter:
   1. MAIB (alegeți din meniu);
   2. Email utilizator
   3. Parola



3.2. Cum să acceptăm tranzacțiile, fără introducerea codului PIN (de până la 1000 MDL)?

a. Introduceți suma spre achitare și tastați butonul PLATESTE





b. Va apărea ecranul de așteptare a cardului. Rugați clientul-deținătorului de card să apropie cardul **de partea verso al telefonului**. Se accepta cardurile Visa si Mastercard.

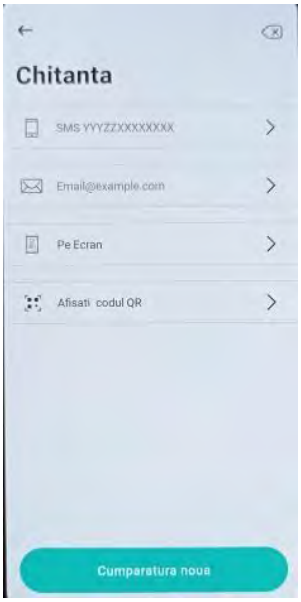


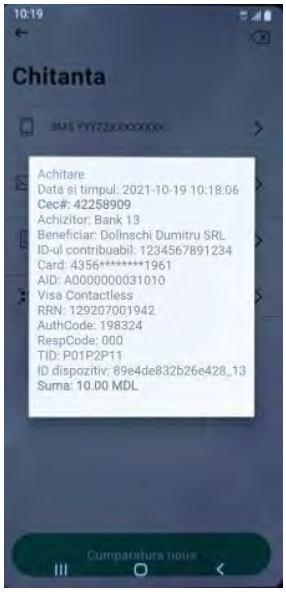
c. După apropierea cardului va apărea ecranul confirmativ de citire cu succes al cardului



d. După achitarea cu succes, va apărea ecranul confirmativ. Alegeți metoda de vizualizare al ecului („Expedierea SMS”, „Expedierea la email”, „Pe ecran”, „QR code”).

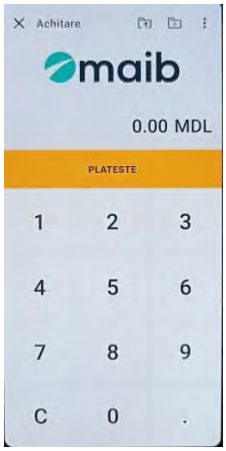
In exemplu din dreapta vedeti model de cec vizualizare ”pe ecran”.

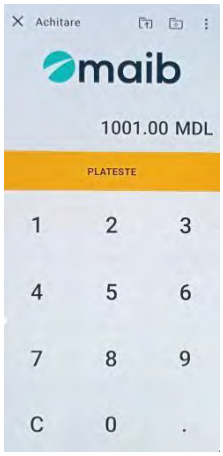




3.3. Cum să acceptăm tranzacțiile, cu introducerea codului PIN?

a. Introduceți suma spre achitare și tastați butonul PLATESTE

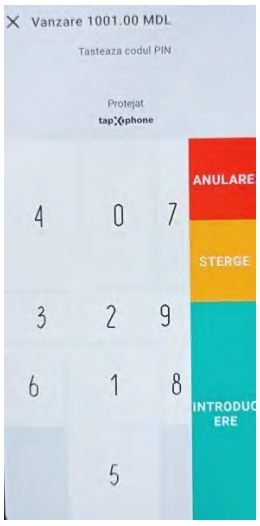




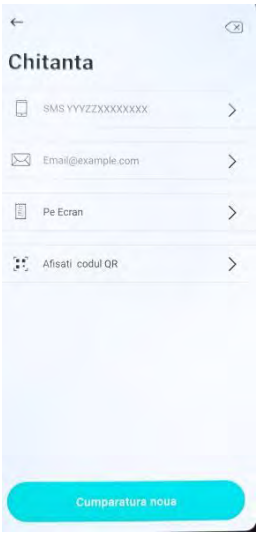
b. Va apărea ecranul de așteptare a cardului. Rugați clientul să apropie cardul de partea verso al telefonului.

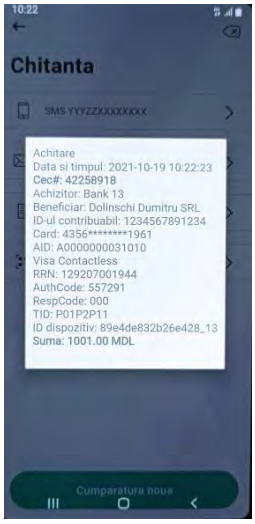


c. După apropierea cardului va apărea ecranul confirmativ de citire cu succes al cardului și se va solicita introducerea PIN cod-ului de catre client.



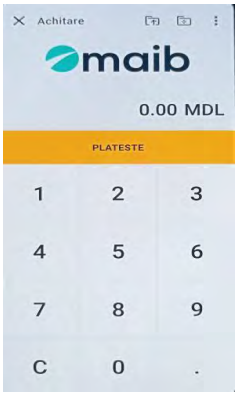
d. După achitarea cu succes, va apărea ecranul confirmativ. Alegeți metoda de vizualizare al cecului („Expedierea SMS”, „Expedierea la email”, „Pe ecran”, „QR code”).





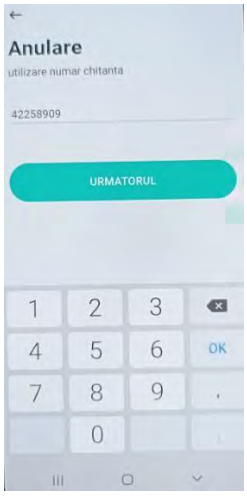
3.4. Cum să efectuăm anularea tranzacțiilor până la închiderea zilei operaționale?

a. La ecranul de baza tastam butonul 

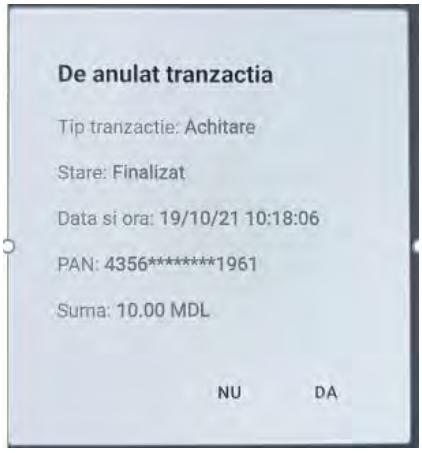


b. Va apărea ecranul următor în care vom introduce numarul cecului

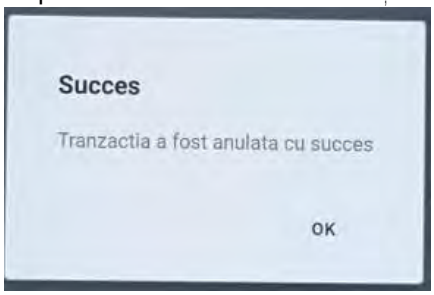




Va apărea ecranul cu datele tranzacției ce urmează a fi anulată. Le verificam si apăsam butonul ,,DA''



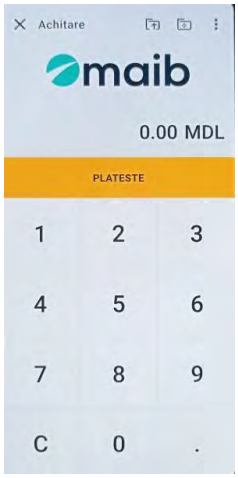
c. După confirmare anulării tranzacției va apărea următorul ecran. Tastați butonul ,,OK''.



Nota: Daca e necesar de anulat o tranzacție după închiderea zilei operaționale va fi necesar sa scrieți o cerere maib. Cererea data va fi expediata către maib pe emailul curatorul companiei DVS.

3.5. Cum să vizualizăm lista tranzacțiilor efectuate pe parcursul zilei curente?

Tastăm butonul  din colțul drept al ecranului. Apoi alegem opțiunea ,,Rezultatele zilei ''



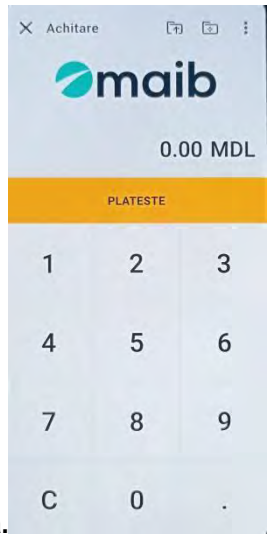


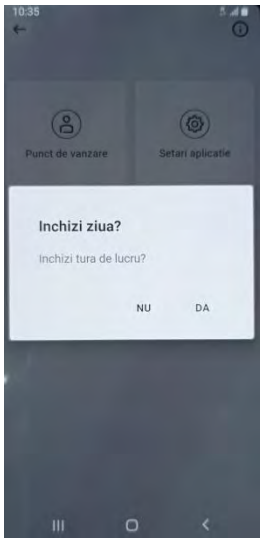
3.6. Cum închidem ziua operațională?

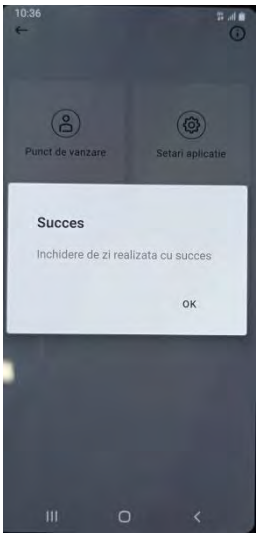
a. Tastăm butonul  din colțul drept al ecranului.

b. Apoi alegem opțiunea ”Închidere zi” si confirmam închiderea zilei prin butonul ”DA”

c. După închiderea cu succes confirmam cu butonul ,,OK’’

a. 

b. 

c. 

In caz de neclaritati, nu ezitati sa ne contacta-ti echipa de acceptare maib, pe nr. de tel: 0 (22) 303-555.

ANEXA 2
La CONDIŢII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR FINANCIARE PERSOANELOR JURIDICE ÎN CADRUL BC„MAIB"S.A.

Instrucţiunea cu privire la acceptarea spre plată a Cardurilor prin intermediul reţelei internet

I. PROCEDURA EFECTUĂRII OPERAŢIUNII DE ACHITARE

1.1. Comerciantul este obligat să asigure integrarea modulului e-commerce în sistemul magazinului electronic în conformitate cu documentaţia oferită de Bancă.
1.2. Comerciantul se obligă de a informa Deţinătorul de Card cu „Condiţiile de efectuare a achitărilor şi de anulare a achitărilor" şi „Modul de livrare a bunurilor şi/sau serviciilor", elaborate în conformitate cu previderile prezentelor Condiții Generale, până la momentul efectuării operaţiunii de achitare şi să primească acordul clientului cu condiţiile sus indicate.
1.3. Nemijlocit înainte de procedura de achitare să aducă la cunoştinţa clientului coordonatele Comerciantului şi condiţiile comenzii: numărul de identificare a comenzii, conţinutul comenzii, costul livrării, valoarea totală a comenzii etc.
1.4. Pentru efectuarea tranzacţiei de achitare, Comerciantul este obligată să primească de la Deţinătorul cardului informaţia indicată în punctul 1.10. a prezentei Instrucţiuni. Cu scopul diminuării riscurilor, Comerciantul trebuie să primească de la client confirmarea comenzii prin telefon sau prin poşta electronică.
1.5. Comerciantul este obligat să atribuie fiecărei comenzi un identificator unic (Order number).
1.6. După autorizarea operaţiunii prin intermediul sistemului e-commerce, Comerciantul este obligat să asigure prelucrarea răspunsului primit. În cazul primirii răspunsului care conţine codul finisării reuşite (response code 000) a autorizaţiei şi codul autorizaţiei, Comerciantul iniţiază procedura de efectuare a comenzii şi livrării bunurilor/prestării serviciilor, iar în cazul primirii codului de refuz – înştiinţează despre aceasta clientul.
1.7. Finisarea financiară a operaţiunii (completion request) trebuie să fie efectuată de către Comerciant în ziua livrării bunurilor şi/sau prestării serviciilor, şi nu mai târziu de 6 (şase) zile din ziua primirii răspunsului pozitiv al autorizaţiei. După efectuarea „completion request", Comerciantul este obligat să expedieze la e-mail-ul deţinătorului de card „cecul electronic", care confirmă efectuarea tranzacţiei reuşite. „Cecul electronic" trebuie să conţină minimul obligatoriu de informaţie indicat, mai jos:
   a) Denumirea juridică a companiei.
   b) Adresa electronică a magazinului
   c) Data tranzacţiei
   d) Suma şi tipul valutei
   e) Numărul comenzii
   f) Retrieval Reference Number(RRN)
   g) Numele persoanei beneficiare
   h) Codul de autorizare
   i) Politica de anulare/returnare
1.8. Comerciantul trebuie să asigure Serviciul de suport clientelă şi să indice telefoanele lui de contact, adresa poştei electronice şi orele de lucru al Serviciului pe site-ul magazinului electronic. Comerciantul este obligat să asigure lucrul Serviciului suport clienţi cel puţin cinci zile în săptămână în orele de lucru.
1.9. Comerciantul este obligat să asigure integritatea şi confidenţialitatea tuturor datelor primite.
1.10. Comerciantul se obligă să păstreze următoarele date despre operaţiunile efectuate pentru prezentarea lor la Bancă în următoarea formă tip:

Identificatorul comenzii	Obligatoriu
Data comenzii	Obligatoriu
Adresa IP clientului	Obligatoriu
Numele clientului	Obligatoriu
Prenumele clientului	Obligatoriu
Telefonul clientului	Obligatoriu
Tipul cardului	Obligatoriu
Numele clientului de pe card	Obligatoriu
Adresa email client	Obligatoriu
Obligatoriu Valuta tranzactiei	Obligatoriu
Retrieval Reference Number	Obligatoriu
Codul de autorizare	Obligatoriu
Descrierea produsului	*Opţional*
Informaţia despre livrare	*Opţional*

Data livrării	Obligatoriu
Adresa livrării	Obligatoriu
Strada	Obligatoriu
Oraş	Obligatoriu
Ţara	Obligatoriu
Cod poştal	*Opţional*
Metoda livrării	Obligatoriu

II. LIVRAREA BUNURILOR ŞI/SAU SERVICIILOR

2.1. Prestarea serviciilor, precum şi livrarea soft-ului prin canalele internet, achitate prin magazinul electronic, se realizează în baza regulamentelor interne ale Comerciantului.

2.2. Livrarea bunurilor şi/sau serviciilor se efectuează nu mai tîrziu decât în termen de 20 de zile de la momentul efectuării achitării.

2.3. Livrarea bunurilor de către serviciul propriu de curierat al Comerciantului.

2.3.1 La livrarea bunurilor curierul este obligat să primească recipisă ce confirmă primirea bunurilor. Forma recipisei se elaborează de către Comerciant desinestătător, dar trebuie să conţină minimum de informaţie prezentat în punctul .1.10.

2.3.2 Recipisa primită trebuie să fie păstrată timp de 5 ani.

2.4. Livrarea bunurilor de către alte servicii de curierat.

2.4.1 Comerciantul este obligat să asigure înregistrarea identificatorilor încărcăturilor, atribuiţi bunurilor livrate de către Serviciul de curierat.

2.4.2 La cererea Băncii, Comerciantul este obligat să primească de la serviciul de curierat toate documentele privind livrarea bunurilor (data, ora, destinatarul etc.), şi s-o prezinte Băncii.

2.4.3 În cazul în care Comerciantul acţionează reciproc cu serviciul de curierat în baza de contract, în acest contract, în măsura posibilităţii, trebuie să fie introdus un punct, corespunzător punctelor 2.3.1. şi 2.3.2. ale prezentei Anexe.

2.5. Livrarea prin poştă.

2.5.1 Livrarea prin poştă se recomandă a fi efectuată prin scrisoare recomandată cu aviz de livrare. Comerciantul, în cazul utilizării unui astfel de serviciu poştal, trebuie să păstreze avizul timp de 5 ani şi să-l prezinte Băncii la prima cerere.