

**APROBAT**  
de Comitetul de conducere al Băncii  
Proces-verbal nr. 70 din 04.10.2024  
**În vigoare din 04.10.2024**

# **Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”**

Cuprins:

1. Dispoziții generale .....	3
2. Instalarea aplicației .....	6
3. Abonarea și autentificarea la Sistem .....	6
4. Autentificarea în Sistem prin amprenta digitală .....	7
5. Restabilirea Login-lui și/sau Parolei .....	8
6. Securitatea Sistemului.....	9
7. Serviciile financiare ale Sistemului „MICB Mobile Banking” .....	12
8. Serviciile non-financiare ale Sistemului „MICB Mobile Banking” .....	19
9. Drepturile și obligațiile Părților.....	22
10. Responsabilitatea Părților și ordinea repartizării pierderilor .....	24
11. Serviciul suport carduri 24/24.....	25
12. Dispozițiile finale.....	25

## 1. Dispoziții generale

**1.1.** Prezentele Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking” (în continuare Condiții de utilizare), stabilite de BC „Moldindconbank” S.A., descriu modul în care Banca oferă Clienților săi posibilitatea utilizării Sistemului „MICB Mobile Banking” (în continuare Sistem), precum și modul de utilizare a acestuia de către Abonați.

**1.2.** Prezentele Condiții de utilizare completează și detaliază relația contractuală existentă între Deținătorul de card și Bancă, în conformitate cu [Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice](#) accesibile pe pagina web a Băncii.

**1.3.** Sistemul „MICB Mobile Banking” este disponibil Clienților săi prin intermediul aplicației mobile „MICB Mobile Banking” pentru sistemele de operare Android și iOS.

**1.4.** Pentru informații suplimentare despre sistemul „MICB Mobile Banking”, Deținătorul de card poate apela Serviciul suport carduri 24/24 la numărul de telefon **+373/ 22 71-71-71**.

**1.5.** În cuprinsul Condițiilor de utilizare și în orice alt document care derivă sau are legătura cu acestea, termenii de mai jos vor fi înțeleși după cum urmează:

- **Abonament** – totalitatea relațiilor reglementate dintre Abonat și Bancă aferente Sistemului, precum și înregistrarea parametrilor și statutului acestei relații.
- **Abonare la Sistem** – procesul în urma căruia Clientul obține calitatea de Abonat în sensul prezentelor Condiții de utilizare, se stabilește Abonamentul și Banca îi alocă Clientului Loginul și Parola.
- **Abonat** – Clientul care este abonat la Sistem.
- **Alias** – este un identificator unic care permite utilizatorului serviciilor de plată să îl prezinte în locul datelor de identificare detaliate necesare pentru completarea unui ordin de plată (numărul de telefon al beneficiarului plății, înrolat în sistemul de plăți instant sau/și codul IDNP).
- **Aplicație Apple Pay** - o platformă de plată oferită de Apple Distribution International, prin intermediul căreia utilizatorul poate atașa cardurile eligibile pentru a efectua plăți la comercianți, plăți prin internet, retrage numerar la ATM-urile contactless prin intermediul dispozitivelor Apple.
- **Aplicație Google Pay** - o platformă de plată oferită de Google Ireland Limited, prin intermediul căreia utilizatorul poate atașa cardurile eligibile pentru a efectua plăți la comercianți, plăți prin internet, retrage numerar la ATM-urile contactless prin intermediul dispozitivelor cu sistem de operare Android.
- **Autentificare electronică (a Abonatului) în Sistem** – Autentificarea electronică, procesul de verificare a identității Abonatului prin Login și metodele de autentificare stabilite în prezentele Condiții, cu scopul stabilirii Sesiunii de utilizare a Sistemului.
- **Autentificare suplimentară cu amprenta digitală** – opțiune disponibilă doar pentru Dispozitivele “touch id / Finger Print” care prevede utilizarea amprentei digitale a Clientului, stocate în memoria Dispozitivului “touch id / Finger Print” pentru autentificarea Clientului în Sistem. Sistemul scanează și identifică amprentele digitale salvate în dispozitivul / dispozitivele Clientului.
- **Autentificare suplimentară de tip „Mobile OTP”** – tipul Autentificării suplimentare care prevede generarea de către Abonat a unei parole de unică folosință prin intermediul Aplicației, în baza unui cod generat în sistemul „MICB Web Banking” sau în E-Commerce (3D Secure);
- **Autentificare suplimentară prin aplicarea Codului de acces** - tipul Autentificării suplimentare care prevede setarea Codului de acces și aplicarea acestuia pentru accesarea ulterioară a Sistemului Mobile Banking, fără a introduce Login-ul și Parola.
- **Autentificarea suplimentară** – autentificarea **electronică a** identității Abonatului și/sau acordului său de utilizare a Serviciului, alta decât prin Parolă, care poate fi solicitată de către Bancă în vederea utilizării Sistemului de către Abonat, în funcție de nivelul de risc al Serviciului, suma Tranzacției sau alți factori. Solicitarea sau nesolicitarea Autentificării suplimentare este efectuată la decizia Băncii. Totodată Autentificarea suplimentară poate fi utilizată în procesul Abonării la Sistem, precum și pentru restabilirea Loginului și/sau Parolei; în acest caz Autentificarea suplimentară are denumire de „**Autentificare alternativă**”.
- **Autentificarea suplimentară de tip „ATM OTP”, ATM OTP** – tipul Autentificării suplimentare care prevede primirea de către Abonat a unei liste de parole de unică folosință prin intermediul bancomatului Băncii și introducerea acestei parole de către Abonat în interfața Sistemului.

## Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”

- **Autentificarea suplimentară de tip „SMS OTP”, SMS OTP** – tipul Autentificării suplimentare care prevede transmiterea de către Bancă în adresa Abonatului a unei parole de unică folosință în cadrul unui mesaj SMS la Numărul de telefon OTP și introducerea acestei parole de către Abonat în interfața Sistemului.
- **Bancă** — BC „Moldindconbank” S.A.
- **Beneficiar/comerțiant** – destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni instant, realizată în baza unei metode de transfer MIA Plăți Instant;
- **Card de plată** – un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.
- **Card principal** – card emis pe numele titularului Contului de card.
- **Card secundar** – card emis pe numele Utilizatorului autorizat.
- **Client** – orice persoana fizică care deține în Bancă un cont de card de care este atașat un card activ sau orice persoana fizică care deține un card secundar activ. Client eligibil pentru utilizarea amprenteii digitale pentru autentificarea la Sistem este orice persoană fizică care deține card de plată emis de Bancă și cel puțin un dispozitiv (telefon, tabletă) cu funcționalitatea autentificării prin amprenta digitală.
- **Cod Quick Response (QR)** – reprezintă un cod de bare pătrate bidimensionale standardizate, care permit stocarea informației într-o etichetă vizuală, care poate fi citită de un dispozitiv ce dispune de elemente hardware necesare și de un software cititor;
- **Codul de acces** – codul numeric alcătuit din 5 cifre generat de către Abonat prin intermediul Aplicației Mobile și utilizat de către Abonat pentru accesarea ulterioară a Sistemului Mobile Banking, fără a introduce Login-ul și Parola. Codul de acces se setează de către Client separat pentru fiecare Dispozitiv deținut/deținut.
- **Cont de card** – cont de plăți deschis la Bancă pe numele Deținătorului principal, cu scopul înregistrării operațiunilor de plată executate prin intermediul Cardurilor.
- **Deep link** - URL care direcționează utilizatorii direct către conținutul specific în cadrul unei aplicații, eliminând pașii suplimentari de navigare. Pe iOS, sunt gestionate cu Universal Links, iar Android folosește Intent Filters.
- **Deținător de card** - Persoana fizică pe numele căreia este emis Cardul în conformitate cu Cererea de emisie a Cardului. Cuprinde termenii „Deținătorul principal” și „Utilizatorul autorizat”.
- **Deținător principal** – Deținătorul Cardului principal care este totodată titular al Contului de card la care este emis acest Card.
- **Dispozitiv “touch id / FingerPrint”** – dispozitiv mobil (smartphone, tabletă) dotat cu funcționalitatea “touch id”, care permite înregistrarea și utilizarea amprenteii digitale pentru accesarea dispozitivului.
- **Document electronic** – orice document perfectat și/sau transmis Băncii de către Abonat prin intermediul Sistemului.
- **Factor de autentificare** – Parola obținută prin Autentificarea de tip SMS OTP, ATM OTP, Mobile OTP, autentificarea prin aplicarea Codului de acces sau autentificarea cu amprenta digitală.
- **IBAN** (International Bank Account Number) – șir de caractere care identifică în mod unic contul unui client deschis în Bancă;
- **Instrucțiunea** – Instrucțiunea de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking” – document perfectat de Bancă și accesibil de pe pagina <https://wb.micb.md>, în care este descrisă modalitatea utilizării Sistemului de către Abonat. Instrucțiunea este parte integrantă a prezentelor Condiții de utilizare și sunt obligatoriu de respectat în cadrul Abonării și utilizării Sistemului.
- **Log out / Ieșire / Выход** - acțiunea de finalizare securizată a sesiunii de utilizare a Sistemului.
- **Login** – identificator alfanumeric alocat de Bancă Clientului pentru identificarea Clientului în calitate de Abonat.
- **MIA** - un sistem de plăți instant care permite transferuri și plăți pentru bunuri și servicii, în limitele tranzacționale stabilite, direct din aplicația mobilă MICB Mobile Banking, indicând doar numărul de telefon al beneficiarului, scanând codul QR sau accesând link-ul de plată;
- **MICB Mobile Banking, Aplicație** – aplicația mobilă care oferă acces rapid și sigur la conturile de card, direct de pe telefonul mobil sau tableta personală conectată la internet, în conformitate cu

prezentele Condiții de utilizare, fiind accesibilă a fi instalată din magazinele virtuale oficiale “App Store” și “Google Play”.

- **Număr de telefon OTP** – numărul de telefon mobil indicat de către Client în Chestionarul clientului – persoană fizică sau prin intermediul bancomatelor Băncii cu condiția că acest număr de telefon este gestionat de unul din următorii operatori de telefonie mobilă: Moldcell (IM „Moldcell” S.A.), Orange („Orange Moldova” S.A.) și Unite („Moldtelecom” S.A.).
- **Parolă** – identificator alfanumeric alocat de Bancă Clientului sau stabilit de către Client în procesul de Abonare sau modificat ulterior de către Abonat în cadrul Sesiunii de utilizare a sistemului, necesar pentru Autentificarea Clientului în Sistem în calitate de Abonat.
- **Plătitor**- persoană fizică care este titularul unui cont de plăți, ce inițiază și autorizează un transfer din contul de plăți deținut.
- **PSP generator de QR**- participant al sistemului Instant al SAPI care generează coduri QR.
- **Push notificare**- opțiune de informare a clienților, prin intermediul notificărilor expediate la telefonul mobil conectat la internet, cu privire la tranzacțiile efectuate pe contul de card inclusiv cu utilizarea cardului de plata.
- **Server „MICB Mobile Banking”, Serverul Sistemului** – este totalitatea echipamentului electronic și programelor Băncii, pe care rulează Sistemul și cu care telefonul mobil / dispozitivul mobil al Abonatului stabilește legătura cu scopul stabilirii Sesiunii de utilizare a Sistemului.
- **Serviciu** – serviciul oferit de Bancă Abonatului prin intermediul Sistemului, conform funcționalității Sistemului și produselor / serviciilor deținute de către Abonat (conturilor, cardurilor etc.), cu ajutorul căruia Abonatul poate comanda executarea unui Document electronic, inclusiv efectuarea de către Bancă a unei Tranzacții, obținerea sau modificarea unui produs sau serviciu (inclusiv și unui oferit în afara Sistemului) sau obținerea din partea Băncii a unei informații.
- **Serviciul „P2P by Phone”**- serviciu care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele bănești de pe card pe card prin intermediul sistemului „MICB Mobile Banking” doar între deținători de carduri emise de Bancă, clienți ai Băncii persoane fizice, în baza numărului de telefon al beneficiarului (cu condiția că numărul de telefon al beneficiarului este înregistrat în sistemul informațional al Băncii și aparține unuia din operatorii GSM din Republica Moldova).
- **Serviciul „P2P MICB”** – serviciu care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele bănești de pe card pe card prin intermediul Portalului [www.transfer.md](http://www.transfer.md), bancomatelor gestionate de către Bancă, sistemelor „MICB Web Banking” și „MICB Mobile Banking” (accesibile *Deținătorilor de carduri MICB*), precum și de a alimenta cu numerar cardul în bancomatele Băncii de tip „CASH-IN”. Serviciile „P2P by Phone” și „Send To Friend” sunt dezvoltarea funcționalității Serviciului „P2P MICB”.
- **Serviciul „Send to Friend”**- serviciul care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele bănești de pe card pe card prin intermediul sistemului „MICB Mobile Banking” de pe cardurile emise de Bancă pe cardurile emise de alte bănci din R. Moldova sau străinătate în baza numărului de telefon mobil (doar operatorii GSM din Republica Moldova), aplicat în cazul în care numărul de telefon nu a fost găsit în sistemul informațional al Băncii.
- **Serviciul „SMS-notificări”** - serviciu de informare a clienților prin intermediul mesajelor SMS expediate la telefonul mobil cu privire la tranzacțiile efectuate pe contul de card inclusiv cu utilizarea cardului de plată. Serviciul este disponibil doar pentru numerele de telefon gestionate de Operatorii de telefonie mobilă Moldcell (IM Moldcell S.A.), Orange („Orange Moldova” S.A.) și Unite („Moldtelecom” S.A.).
- **Serviciul Me2Me** - serviciu ce permite efectuarea transferurilor între conturile proprii ale Clientului, deschise în diferite Bănci ce au fost înrolate cel puțin o dată în sistemul MIA Plăți Instant.
- **Serviciul RTP (Request To Pay)** – serviciu de mesagerie care permite beneficiarului plății prin intermediul prestatorului său de servicii de plată să solicite inițierea unui ordin de plată în MDL de la un plătitor.
- **Sesiune de utilizare a Sistemului** – sesiunea stabilită dintre telefonul mobil al Abonatului și Serverul Sistemului, în baza Autentificării Abonatului în Sistem, pe parcursul căreia Abonatului îi sunt accesibile Serviciile Sistemului.
- **Sistem de deservire la distanță** (în continuare Sistem) – soluție informatică, pusă la dispoziție de către Bancă clienților săi, ce permite deținătorului să aibă acces la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul deținătorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare electronică și al unui mijloc de comunicație.

Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”

- **Sistemul de deservire la distanță informațional** este un sistem utilizat în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate.
- **Sistemul de deservire la distanță tranzacțional** este un sistem utilizat în scopul efectuării de plăți în numele și din ordinul deținătorului.
- **Tarife** – [Tarifele și limitele privind deservirea cardurilor bancare emise de BC „Moldindconbank” S.A](#) în vigoare – lista taxelor, comisioanelor și a limitelor aplicate de către Bancă la administrarea Cardurilor, plasate pe panourile informative ale subdiviziunilor Băncii, precum și pe pagina web.
- **Telefon mobil / dispozitiv mobil** – echipament de tip smartphone sau tabletă, utilizat de către Abonat pentru conectarea la Sistem și utilizarea ulterioară a acestuia.
- **Transfer Instant P2B (Person to Business)** - serviciu ce permite transferarea mijloacelor bănești prin sistemul MIA, direct din contul plătitorului persoană fizică, către beneficiar – persoană juridică, prin utilizarea opțiunilor plată prin QR, Deep Link și solicitare de plată RTP, inițiate de beneficiar.
- **Transfer Instant P2P (Person to Person)** - serviciu care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele bănești de pe un cont de card pe alt cont (deschis în cadrul Băncii sau în alt prestator, participant la sistemul de plăți instant ”MIA”), prin intermediul sistemului de deservire la distanță „MICB Mobile Banking”, doar pentru utilizatorii sistemului de plăți instant ”MIA”, în baza numărului de telefon al beneficiarului plății.
- **Tranzacție electronică, Tranzacție** – operațiune efectuată în formă electronică în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului în baza Documentului electronic, în cadrul utilizării unui serviciu și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia.
- **Utilizator al serviciilor de plată/utilizator**– persoană fizică sau juridică, care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități.
- **Utilizator autorizat** – Deținător de card, altul decât Deținătorul principal: persoana fizică pe numele căreia este emis Cardul în conformitate cu Cererea de emiteră, și este nominalizată de către Deținătorul principal ca Utilizator autorizat al Contului de card.

## 2. Instalarea aplicației

- 2.1. Instalarea Aplicației pentru telefoanele mobile/ dispozitivele mobile care rulează pe sistemul de operare iOS va fi efectuată de Client, din magazinul virtual oficial „App Store”.
- 2.2. Instalarea Aplicației pentru telefoanele mobile/ dispozitivele mobile care rulează pe sistemul de operare Android va fi efectuată de Client, din magazinul virtual oficial „Google Play”.
- 2.3. Aplicația poate fi utilizată concomitent pentru mai multe telefoane / dispozitive mobile care rulează prin sistemele de operare menționate în pct.2.1 și 2.2.

## 3. Abonarea și autentificarea la Sistem

- 3.1. Abonarea la Sistem se efectuează de către Client în baza prezentelor Condiții, utilizând ”Instrucțiunea de utilizare a sistemului ”MICB Mobile Banking” și are ca rezultat obținerea de către Client a Login-ului și Parolei.
- 3.2. Abonarea la Sistem se efectuează prin abonarea la sistemul „MICB Web Banking” sau din interfața sistemului „MICB Mobile Banking” și poate fi efectuată prin următoarele modalități:
  - 3.2.1. **Obținerea Login-lui și Parolei prin operațiunea respectivă accesibilă la bancomatul Băncii:**
    - 3.2.1.1. Clientul autentifică operațiunea de primire a Login-lui și Parolei prin introducerea unui Card valabil emis pe numele său și a Codului PIN în elementele de interacțiune ale bancomatului;
    - 3.2.1.2. În rezultatul operațiunii de primire a Login-lui și Parolei Banca alocă Clientului Loginul și Parola generate printr-un algoritm de creare a valorilor alfanumerice aleatorii și le imprimă pe bonul bancomatului;
    - 3.2.1.3. Clientul este responsabil pentru compromiterea Login-lui și Parolei în cazul nepreluării din imprimanta bancomatului a bonului cu Login și Parolă imprimate.
  - 3.2.2. **Abonarea prin introducerea numărului Cardului și Autentificarea alternativă de tip „SMS OTP” sau „ATM OTP”, prin intermediul paginii web a sistemului „MICB Web Banking” sau prin intermediul sistemului „MICB Mobile Banking”:**
    - 3.2.2.1. Clientul efectuează abonarea prin intermediul Sistemului Web Banking pe pagina web <https://wb.micb.md> sau prin intermediul sistemului Mobile Banking;



- 3.2.2.2. Clientul inițiază operațiunea de primire a Login-ului și a Parolei prin introducerea numărului unui Card valabil emis pe numele său, termenului de expirare a cardului, datei nașterii și codului CVC2/CVV2 și efectuarea Autentificării alternative de tip „SMS OTP” sau „ATM OTP”;
- 3.2.2.3. În cadrul operațiunii Clientul introduce în câmpurile respective ale interfeței Sistemului, Login-ul și Parola care dorește să-i fie alocată de către Bancă. Banca îi alocă Login-ul și Parola cu condiția că acestea corespund cerințelor stabilite în prezentele Condiții de utilizare (caracterele utilizate, lungimea etc.) și, totodată, dacă Login-ul nu este deja utilizat pentru identificarea unui alt Abonat.

### 3.3. Autentificarea în sistem este posibilă prin mai multe modalități:

- 3.3.1.1. **Cu configurarea Codului de acces** prin introducerea unui cod numeric din 5 cifre de acces în aplicație setat de către Abonat în baza mesajului „SMS OTP”. Codul de acces oferă clientului posibilitate de:
- accesare a sistemului Mobile Banking folosind codul digital scurt și convenabil în loc de numele de utilizator și parola;
  - efectuare a unor operațiuni fără parola de unică folosință;
  - generarea parolelor de unică folosință, pentru confirmarea operațiunilor în Web-Banking, E-Commerce;
  - utilizare celui mai inovativ și securizat mod de autentificare (recomandat).
- 3.3.1.2. **Cu numele de utilizator și parola:** se va utiliza numele de utilizator și parola utilizate pentru autentificarea în sistemul “MICB Web Banking” sau care a fost setat în sistemul “MICB Mobile Banking”;
- 3.3.1.3. **Cu numele de utilizator și parola primită prin SMS:** în calitate de Login se va utiliza numele utilizatorului utilizat pentru autentificarea în sistemul MICB Web Banking”, iar în calitate de parolă se va utiliza codul de unică folosință transmis prin intermediul mesajului SMS (OTP SMS);
- 3.3.1.4. **Cu numele de utilizator și parolă de pe bonul tipărit la bancomat (ATM OTP):** se va utiliza numele utilizatorului și parola, care au fost imprimate pe bonul de la bancomat;
- 3.3.1.5. **Cu numărul cardului și parola primită prin SMS:** în calitate de Login se va utiliza numărul cardului, iar în calitate de parolă se va utiliza codul de unică folosință transmis prin intermediul mesajului SMS (OTP SMS);
- 3.3.1.6. **Cu numărul cardului și parola de pe bonul generat de la bancomat:** în calitate de Login se va utiliza numărul cardului, iar în calitate de parolă se va utiliza unul din codurile de unică folosință (ATM OTP) ce au fost imprimate pe bonul la bancomat.
- 3.3.1.7. **Cu utilizarea amprentei digitale:** prin scanarea și identificarea amprentei digitale salvată în dispozitivul / dispozitivele Clientului. Autentificarea prin utilizarea amprentei digitale poate fi efectuată doar de pe un dispozitiv “touch id / FingerPrint”.

**Notă:** Banca își rezervă dreptul de a aplica una sau mai multe metode de autentificare pentru accesarea sistemului Mobile Banking conform pct. 3.3.

- 3.4. Clientul, prin Abonare la Sistem, confirmă faptul că a luat cunoștință de prezentele Condiții de utilizare și le acceptă.
- 3.5. Clientul nu are dreptul să utilizeze în procesul abonării cardul sau datele bancare unui alt card decât cel emis pe numele său.
- 3.6. Abonarea poate să fie efectuată doar personal de către Client și nu poate fi efectuată de către reprezentantul acestuia sau orice altă persoană terță.
- 3.7. Clienții abonați anterior la sistemul “MICB Web Banking” implicit au acces și la sistemul „MICB Mobile Banking”, cu utilizarea Login-ului și Parolei identice.
- 3.8. Clientul este de acord că folosirea sistemului automatizat de deservire la distanță MICB Mobile Banking este controlat și că tentative de folosire neautorizată a acestuia se urmărește în conformitate cu legislația în vigoare.

## 4. Autentificarea în Sistem prin amprenta digitală

- 4.1. Autentificarea în Sistem prin utilizarea amprentei digitale reprezintă o funcționalitate suplimentară oferită de Bancă pentru logarea în Sistem prin intermediul dispozitivelor “touch id / FingerPrint” ce pot

**Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”**

- efectua scanarea amprentei. În așa fel, odată ce s-a optat pentru această metodă de logare, telefonul mobil va permite Abonatului să folosească orice amprentă digitală stocată în memoria telefonului, astfel încât este prudent să fie activate.
- 4.2. Măsurile suplimentare de securitate, pentru a proteja telefonul mobil de accesarea neautorizată de către alte persoane și să nu fie salvate amprente digitale ale altor persoane în memoria telefonului.
  - 4.3. Autentificarea prin amprenta digitală poate fi utilizată ca o metodă alternativă de logare în Sistem pentru confirmarea identității Abonatului.
  - 4.4. Tehnologia specifică dispozitivului “touch id / FingerPrint” care scanează și identifică amprente digitale salvate ale Abonatului nu este creată de Bancă, astfel încât Banca nu o gestionează, nu este răspunzătoare și nu oferă nici o declarație sau garanție cu privire la securitatea și funcționalitatea acestei tehnologii și de asemenea, cu privire la maniera în care producătorul dispozitivului “touch id / FingerPrint” o promovează.
  - 4.5. Utilizarea amprentei digitale poate fi efectuată concomitent de pe mai multe telefoane / dispozitive mobile “touch id / FingerPrint”.
  - 4.6. Activarea opțiunii de autentificare prin amprenta digitală poate fi efectuată de Abonatul care îndeplinește următoarele condiții:
    - a. Este un utilizator al Sistemului “MICB Mobile Banking”;
    - b. A instalat aplicația mobilă pe un dispozitiv echipat cu “touch id” propriu;
    - c. A setat în Sistem codul de acces din 5 cifre;
    - d. A activat la dispozitivul “touch id / FingerPrint” funcția de autentificare prin amprenta digitală și a înregistrat cel puțin o amprentă digitală personală.
    - e. A verificat dacă în memoria dispozitivului “touch id / FingerPrint” sunt salvate amprente digitale personale;
  - 4.7. Abonatul, prin autentificarea în Sistem cu utilizarea amprentei digitale confirmă faptul că a luat cunoștință și este de acord cu prevederile prezentelor Condiții și în legătură cu aceasta declară că:
    - a. Înțelege și acceptă faptul că orice amprentă digitală salvată în “touch id / FingerPrint” poate fi utilizată în calitate de Factor de autentificare la Sistem și permite accesul la conturile / cardurile personale ale Deținătorului;
    - b. Confirmă că este de acord că în scopul utilizării funcționalității “touch id”, Sistemul accesează amprente digitale înregistrate în dispozitivul “touch id / FingerPrint” și acceptă ca Banca să acceseze și să utilizeze această informație pentru utilizarea de către Abonat a acestei funcționalități;
    - c. Înțelege și conștientizează importanța protejării dispozitivului / dispozitivelor sale “touch id / FingerPrint” de accesarea acestora de către persoanele terțe;
    - d. Recunoaște că autentificarea în Sistem prin utilizarea amprentei digitale este o metodă alternativă de autentificare și poate fi utilizată concomitent cu alte metode de autentificare;
  - 4.8. De fiecare dată când aplicația mobilă identifică utilizarea amprentei digitale salvate în dispozitivul “touch id / FingerPrint”, se consideră că Abonatul a accesat Sistemul și a autorizat Banca să efectueze astfel de tranzacții.
  - 4.9. Abonatul poate în orice moment dezactiva funcționalitatea de utilizare a amprentei digitale.
  - 4.10. Banca nu garantează că funcționalitatea “touch id / FingerPrint” va fi accesibilă de pe orice dispozitiv, precum și nu poate garanta continuitatea accesibilității funcționalității respective.
  - 4.11. Banca nu este responsabilă pentru nici o pierdere suportată de Abonat în legătură cu utilizarea sau încercarea de utilizare a funcționalității “touch id” în cazul unor tranzacții neautorizate, orice acces neautorizat la dispozitivul “touch id / FingerPrint”.

## 5. Restabilirea Login-ului și/sau Parolei

- 5.1. Restabilirea Login-ului și/sau Parolei poate fi efectuată prin următoarele modalități:
- 5.1.1. **Obținerea Login-ului și Parolei prin operațiunea respectivă accesibilă la bancomatul Băncii:**
    - 5.1.1.1. Clientul autentifică operațiunea de primire a Login-ului și Parolei prin introducerea unui Card valabil emis pe numele său și a Codului PIN în elementele de interacțiune ale bancomatului;
    - 5.1.1.2. În rezultatul operațiunii de primire a Login-ului și Parolei, Banca îi atribuie Clientului o Parolă nouă, generată printr-un algoritm de creare a valorilor alfanumerice aleatorii și imprimă Login-ul și Parola pe bonul bancomatului.
    - 5.1.1.3. Clientul este responsabil pentru compromiterea Login-ului și Parolei în cazul nepreluării din imprimanta bancomatului a bonului cu Login și Parolă imprimate.



- 5.1.2. **Obținerea Login-ului și modificarea Parolei prin introducerea numărului Cardului, termenului de expirare a cardului, datei nașterii și codului CVC2/CVV2 și Autentificării alternative de tip „SMS OTP” sau „ATM OTP”:**
- 5.1.2.1. Clientul efectuează această operațiune prin intermediul sistemului Web Banking pe pagina web <https://wb.micb.md> sau prin intermediul sistemului Mobile Banking;
- 5.1.2.2. Clientul autentifică operațiunea de primire a Login-ului și Parolei prin introducerea numărului unui Card valabil emis pe numele său, termenului de expirare a cardului, datei nașterii, Codului CVC2/CVV2 și efectuarea Autentificării alternative de tip „SMS OTP” sau „ATM OTP”.
- 5.1.2.3. În cadrul operațiunii, Clientului îi este afișat în interfața Sistemului Login-ul său, totodată Clientul introduce în câmpurile respective ale interfeței Sistemului Parola nouă care dorește să-i fie alocată de către Bancă. Banca îi alocă Parola cu condiția că aceasta corespunde cerințelor stabilite în prezentele Condiții de utilizare (caracterele utilizate, lungimea etc.).

## 6. Securitatea Sistemului

- 6.1. Securitatea Sistemului are ca scop:
- 6.1.1. securitatea Cardurilor, Conturilor Clientului și a mijloacelor din ele, altor produse și servicii deținute de Client în Bancă, precum și confidențialitatea informației despre acestea;
- 6.1.2. asigurarea faptului că Tranzacțiile pot fi efectuate din numele Abonatului doar de către Abonat și nu în mod fraudulos de către o altă persoană.
- 6.2. Securitatea Sistemului este asigurată prin următoarele cerințe de autentificare:
- 6.2.1. o persoană poate să se Aboneze la Sistem în calitate de Client sau să obțină acces la Login-ul și Parolă doar în baza autentificării prin Card și Cod PIN la bancomat sau în baza numărului Cardului, termenului de expirare a cardului, datei nașterii, codului CVC2/CVV2 și Autentificării alternative în Sistem;
- 6.2.2. o persoană poate să obțină accesul la Sistem în calitate de Abonat doar în baza procedurii Autentificării în Sistem;
- 6.2.3. în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului, unele Servicii sunt accesibile doar în baza Autentificării suplimentare.
- 6.3. Reieșind din faptul că factorul principal al securității Sistemului este autentificarea, securitatea Sistemului este în cea mai mare măsură influențată de necompromiterea Factorilor de autentificare și anume:
- 6.3.1. Necompromiterea Cardului, datelor cardului și a PIN-ului. Cerințele de securizare ale acestora sunt descrise în [Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice](#).
- 6.3.2. Necompromiterea Parolei. Compromiterea Parolei este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că aceasta nu este accesibilă persoanelor terțe.
- 6.3.3. Necompromiterea parolelor de unică folosință primite din ATM (ATM OTP). Compromiterea ATM OTP este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că acestea nu sunt accesibile persoanelor terțe.
- 6.3.4. Necompromiterea Factorului de autentificare „SMS OTP”. Compromiterea acestui Factor este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că mesajele transmise pe numărul de telefon OTP nu sunt accesibile persoanelor terțe.
- 6.3.5. Necompromiterea Codului de acces. Compromiterea acestui Factor este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că Codul de acces nu este accesibil persoanelor terțe.
- 6.3.6. Necompromiterea amprentei digitale. Compromiterea acestui Factor este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că o persoană terță nu a avut acces la dispozitivul “touch id / FingerPrint” și nu a salvat amprenta sa digitală în dispozitivul “touch id / FingerPrint”.
- 6.4. Clientul este responsabil pentru necompromiterea Factorilor de autentificare deținute de el.
- 6.5. Cu scopul prevenirii compromiterii Parolei, Clientul trebuie:
- 6.5.1. să nu înscrie Parola pe un suport care permite asocierea cu Sistemul, prin natura sau poziționarea sa;
- 6.5.2. să modifice regulat Parola cu ajutorul Serviciului respectiv al Sistemului;
- 6.5.3. să asigure protejarea Telefonului mobil/dispozitivului mobil al său utilizând softul specializat (antivirus, firewall etc.), politicile de limitare a accesului la resurse și alte metode de securitate informațională;
- 6.5.4. să limiteze accesul persoanelor terțe la dispozitivul / dispozitivele “touch id / FingerPrint”.

**„Moldindconbank” S.A.****Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”**

6.6. În cazul în care Parola este compromisă, Clientul trebuie să modifice imediat Parola prin una din următoarele modalități:

- 6.6.1. Serviciul respectiv în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului;
- 6.6.2. Operațiunea de modificare a Parolei prin introducerea numărului Cardului, termenului de expirare a cardului, datei nașterii, codului CVC2/CVV2 și Autentificării alternative de tip „SMS OTP” sau „ATM OTP”;
- 6.6.3. Obținerea Login-ului și Parolei (regenerate) prin operațiunea respectivă accesibilă la bancomatul Băncii;
- 6.6.4. În cazul în care Clientul nu are posibilitate de a efectua acțiunile menționate mai sus, acesta trebuie să contacteze imediat Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii pentru a anula Parola.

**6.7. Cerințele față de Parolă în Sistemul MICB Mobile Banking:**

- 6.7.1. Parola trebuie să conțină cel puțin 8 simboluri și cel mult 20, să conțină cel puțin o literă latină majusculă, o literă latină minusculă și o cifră;
  - 6.7.2. Este interzisă utilizarea altor caractere decât litere latine majuscule/minuscule și cifre;
  - 6.7.3. Este interzisă stabilirea Parolei care coincide cu una din 12 Parole utilizate anterior de client;
  - 6.7.4. Sistemul va suspenda Parola pentru 15 minute după fiecare 3 introduceri greșite consecutive;
  - 6.7.5. Sistemul va impune modificarea parolei de către Abonat cel puțin o dată la 90 zile.
- 6.8. În cazul în care unul din Factorii de autentificare este compromis, Clientul trebuie să:
- 6.8.1. verifice atent Tranzacțiile efectuate din numele său pentru a depista pe cele frauduloase;
  - 6.8.2. anunțe imediat Banca prin intermediul Serviciului suport carduri 24/24 al Băncii la numărul de telefon 022 71 71 71 și să comunice detaliile privind circumstanțele compromiterii și eventualele efecte ale acesteia.
- 6.9. În cazul în care parola de unică folosință (sau lista de parole) ATM OTP este compromisă, Clientul trebuie să solicite anularea listei respective de ATM OTP prin una din următoarele modalități:
- 6.9.1. să genereze o nouă listă de ATM OTP;
  - 6.9.2. să contacteze Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii pentru a anula lista de parole ATM OTP.
- 6.10. În cazul în care Factorul „SMS OTP” este compromis, Clientul trebuie:
- 6.10.1. să solicite operatorului de telefonie mobilă suspendarea numărului de telefon (utilizat în calitate de numărul de telefon OTP);
  - 6.10.2. să solicite Băncii, prin contactarea Serviciului suport carduri 24/24 al Băncii, suspendarea numărului de telefon OTP în sistemul informațional al Băncii;
  - 6.10.3. să solicite Băncii modificarea numărului de telefon utilizat în calitate de numărul de telefon OTP prin una din următoarele modalități:
    - 6.10.3.1. modificarea numărului de telefon în cadrul Serviciului „SMS-notificări” prin intermediul bancomatului Băncii, sau prin depunerea cererii respective la una dintre sucursalele Băncii;
    - 6.10.3.2. modificarea numărului de telefon mobil în afara Serviciului „SMS-notificări”, prin depunerea Chestionarului pentru client – persoană fizică la una dintre sucursalele Băncii.
- 6.11. În cazul în care Factorul “Cod de acces” este compromis, Clientul trebuie:
- 6.11.1. să reseteze Codul de acces din meniul Setări al aplicației “MICB Mobile Banking”.
- 6.12. În cazul în care Factorul “Amprenta digitală” este compromis, Clientul trebuie:
- 6.12.1. să șteargă toate amprentele salvate în memoria dispozitivului “touch id / FingerPrint” și să le configureze din nou;
- 6.13. Suspendarea / reactivarea Login-ului:
- 6.13.1. În cazul în care securitatea Login-ului este compromisă din motive diferite și securitatea Login-ului nu poate fi restabilită (asigurată) prin suspendarea / anularea Factorilor de autentificare, Clientul trebuie să solicite suspendarea Login-ului, apelând Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii;
  - 6.13.2. În cazul suspendării Login-ului Autentificarea în Sistem și restabilirea parolei nu vor fi accesibile;
  - 6.13.3. Abonatul poate solicita reactivarea unui Login suspendat apelând personal Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii, cu condiția identificării reușite a Abonatului de către operatorul Serviciului suport carduri 24/24 în baza datelor anterior prezentate de către Abonat Băncii în momentul identificării la Bancă;
  - 6.13.4. Reactivarea Login-ului nu duce în sine la reactivarea Factorilor de autentificare.

- 6.14. Banca protejează datele transmise între Serverul Sistemului și Telefon mobil / dispozitiv mobil prin cifrarea acestora.
- 6.15. Banca recomandă următoarele modalități de utilizare securizată a Sistemului „MICB Mobile Banking”:
  - 6.15.1. Să nu divulge informația confidențială altor persoane (PIN, numărul de card, parole, conturi, datele personale);
  - 6.15.2. Să nu lase dispozitivul / dispozitivul “touch id / FingerPrint” fără supraveghere în special după procedura de autentificare și să asigure că ecranul dispozitivului nu este vizibil altor persoane;
  - 6.15.3. Să seteze parola de acces la dispozitivul mobil și opțiunea de blocare a dispozitivului după o perioadă de inactivitate;
  - 6.15.4. Să utilizeze parole și coduri de acces sigure pentru a evita spargerea lor;
  - 6.15.5. Să utilizeze diferite parole pentru fiecare serviciu (poșta electronică, conturile de acces la rețelele de socializare, etc.);
  - 6.15.6. Să nimicească bonurile cu parolele ATM OTP dacă nu vor fi utilizate;
  - 6.15.7. Să descarce aplicațiile mobile numai din magazinele oficiale AppStore și Google Play. Toate alte surse nu sunt oficiale și Banca nu poartă răspundere pentru consecințele instalării aplicațiilor descărcate din aceste surse;
  - 6.15.8. Să efectueze regulat actualizarea sistemului de operare, aplicației MICB Mobile Banking și altor aplicații instalate pe dispozitivul mobil, utilizând numai surse oficiale;
  - 6.15.9. Pentru a fi siguri că nu descărcă ceva dubios, să dezactiveze în setările telefonului pe platforma Android opțiunea „Surse Necunoscute” în setările de „Securitate”;
  - 6.15.10. Să instaleze pe dispozitivul mobil aplicații anti-virus și să le actualizeze regulat. De asemenea trebuie actualizată aplicația anti-virus la calculatoarele la care se conectează dispozitivul mobil;
  - 6.15.11. Să nu păstreze pe dispozitivul mobil informație confidențială (PIN coduri, numărul de card, parole de acces), de exemplu în mesaje SMS, email-uri, mementouri, notițe, etc.;
  - 6.15.12. Aplicația MICB Mobile Banking va fi utilizată numai de către Abonatul la Sistem;
  - 6.15.13. Să șteargă informația confidențială în cazul transmiterii dispozitivului altor persoane (vinderea, reparația). Pentru aceasta este necesar să restabilească setările prestabilite din fabrică. Ștergerea informației cu utilizarea punctelor de meniu va permite infractorului restabilirea ei;
  - 6.15.14. Să activeze opțiunea de control la distanță pentru ștergerea datelor la distanță sau blocare în cazul pierderii dispozitivului;
  - 6.15.15. Să nu execute operațiunea de obținere a dreptului de administrator (jail-break, rooting). Aceste operațiuni pot scădea nivelul de securitate și expune Sistemul unor riscuri suplimentare;
  - 6.15.16. În cazul pierderii sau furtului dispozitivului mobil, să schimbe urgent parola de acces la sistemul de deservire la distanță, să informeze imediat Banca pentru blocarea cardurilor și a accesului la Sistem, să sune operatorul telefoniei mobile pentru blocarea cartelei SIM;
  - 6.15.17. În cazul schimbării numărului de telefon sau neutilizării acestuia pentru o perioadă de timp mai mare decât valabilitatea cartelei SIM, să informeze Banca pentru deconectarea Sistemului de la numărul de telefon pentru a evita compromiterea modalității de Autentificare Suplimentară de tip SMS OTP;
  - 6.15.18. Să fie vigilenți la atacurile de tip phishing scopul cărora este obținerea de la client a informației confidențiale. Să nu execute mesajele primite prin email sau SMS prin care se solicită divulgarea datelor confidențiale. Banca niciodată nu transmite mesaje SMS și email-uri pentru a solicita de la clienți informație confidențială;
  - 6.15.19. Să monitorizeze regulat operațiunile executate. Extrasul de cont și card primit de la Sistem, va permite depistarea la timp și semnalarea operativă a Băncii despre neregulile identificate;
  - 6.15.20. În cazul nefuncționării cartelei SIM să sune imediat la operatorul telefoniei mobile pentru a se asigura că cauza nu este urmare a acțiunilor frauduloase;
  - 6.15.21. Să termine lucrul cu aplicația mobilă prin accesarea butonului Exit (Ieșire);
  - 6.15.22. Să ignoreze propunerile de instalare a unor „aplicații importante” sau „update-uri importante” dacă ele sunt primite de la persoane sau companii necunoscute (de exemplu prin email-uri, SMS, etc.);
  - 6.15.23. Să evite utilizarea rețelelor wireless/Wi-Fi publice (ex. în magazin, aeroport, pe strada, în cafenea, etc.) pentru operațiuni bancare. Aceste puncte de acces pot fi controlate de infractori și

**Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”**

există riscul ca datele transmise să fie compromise. Străduiți-vă să utilizați numai rețele Wi-Fi securizate în care aveți încredere. Se recomandă să dezactivați opțiunea de conectare automată la Wi-Fi.

## 7. Serviciile financiare ale Sistemului „MICB Mobile Banking”

- 7.1.** Serviciile financiare ale Sistemului sunt Serviciile destinate creării și transmiterii în adresa Băncii a Documentelor electronice de plată.
- 7.2.** Tarifele referitoare la utilizarea Serviciilor financiare ale Sistemului, precum și limitele aplicate utilizării acestora sunt stabilite în [Tarifele și limitele privind deservirea cardurilor bancare emise de BC „Moldindconbank” S.A.](#) (în continuare Tarife).
- 7.3. Serviciul „P2P MICB”** - se efectuează în conformitate cu [Condițiile de utilizare a Serviciului „P2P MICB”](#) accesibile pe pagina web.
- 7.3.1. Serviciul „Transfer pe cardul propriu”** – permite efectuarea Transferurilor între cardurile personale.
- 7.3.2. Serviciul „Transfer pe card Moldindconbank”** – permite efectuarea Transferurilor de pe Cardul emis pe numele Abonatului pe un alt card emis de Bancă pe numele altei persoane decât Abonatul.
- 7.3.3. Serviciul „Transfer pe card străin”** - permite efectuarea Transferului de pe Cardul emis pe numele Abonatului pe un alt card emis de altă Bancă din R. Moldova și/sau străinătate (Visa sau MasterCard).
- 7.3.4. Serviciul „P2P by Phone”**- permite efectuarea Transferului de pe cardul emis pe numele Abonatului pe un alt card emis de Bancă pe numele altei persoane decât Abonatul (transferul se efectuează în baza numărului de telefon mobil al beneficiarului).
- 7.3.5. Serviciul „Send to Friend”**- permite efectuarea Transferului de pe cardul emis pe numele Abonatului pe un alt card emis de altă Bancă din R. Moldova sau străinătate (transferul se efectuează în baza numărului de telefon mobil al beneficiarului).
- 7.4. Serviciul „Achitarea creditului”**- permite achitarea datoriilor pentru creditele în MDL proprii deținute la Bancă (cu excepția creditelor acordate la contul de card);
- 7.5.** Utilizarea acestui Serviciu duce la perfectarea Documentului electronic prin care Abonatul solicită efectuarea transferului cu scopul achitării creditului. Acest Document are statut de cerere privind transferul mijloacelor bănești în contul curent.
- 7.6.** Etapele și modalitatea de prelucrare a transferului:
- a. **verificarea** Documentului electronic. În acest moment:
    - a.1. se verifică corectitudinea perfectării Documentului, conform cerințelor stabilite de către Bancă;
    - a.2. se verifică posibilitatea efectuării acestui transfer de pe cardul indicat de către Abonat (suma disponibilă, statut, limite etc.).
  - b. **autorizarea** transferului desemnează momentul în care Banca primește spre executare Documentul electronic respectiv. În acest moment:
    - b.1. Banca blochează instantaneu suma transferului pe Contul Cardului de pe care se efectuează transferul;
  - c. **executarea finală** a Documentului electronic. Aceasta prevede următoarele acțiuni:
    - c.1. Banca debitează Contul Cardului de pe care se efectuează transferul ceea ce duce la micșorarea Sumei disponibile pe acesta;
    - c.2. Banca efectuează transferul mijloacelor bănești pe contul curent al Abonatului legat de contractul de credit pentru care se efectuează plata;
    - c.3. Banca acceptă documentul electronic, în zilele lucrătoare, în timpul orelor de lucru 09:00-16:00. Documentul electronic autorizat de către client în zilele de odihnă sau după ora 16:00 va primi statut final în următoarea zi lucrătoare.
    - c.4. Achitarea datoriei conform contractului de credit din contul curent are loc conform graficului de plată prevăzut în condițiile contractelor de credit.
    - c.4. Achitarea anticipată a creditului se efectuează prin depunerea unei cereri scrise la sucursala contractării creditului.

**Notă:** Banca efectuează înregistrarea sumei datoriei aferente creditului, cu condiția asigurării transferului mijloacelor bănești de către client în contul curent, până la ora 16:00 a zilei achitării conform graficului de achitare prevăzut în contractul de credit.

**Notă:** Dacă transferul se va efectua de pe un card în valută, Banca va converti suma tranzacției în valuta MDL la cursul pentru carduri în ziua efectuării operațiunii. Cursul valutar pentru operațiunile de conversie valutară este stabilit de către Bancă și este plasat pe site-ul Băncii: <https://www.micb.md/c/>.

### 7.7. Serviciul „Plăți în baza contractelor de primire a plăților”:

- 7.7.1. Serviciul „Plăți în baza contractelor de primire a plăților” (în continuare în cadrul acestui compartiment „Plăți”) permite Clientului perfectarea plăților în favoarea furnizorilor de servicii și altor beneficiari de plăți cu care Banca are contract cu privire la încasarea plăților de la persoane fizice cu includerea clauzei prin intermediul sistemelor de deservire la distanță (în continuare „Furnizor”).
- 7.7.2. Utilizarea acestui Serviciu duce la perfectarea Documentului electronic prin care Abonatul solicită efectuarea plății în favoarea Furnizorului și totodată informarea Furnizorului privind faptul efectuării plății cu transmiterea în adresa acestuia a datelor care se conțin în acest Document. Acest Document are statut de cerere.
- 7.7.3. Banca stabilește unilateral lista Furnizorilor de servicii și o poate modifica fără preaviz.
- 7.7.4. În calitate de Furnizor de servicii poate servi și Banca, în cazul în care alte servicii ale Băncii sunt achitate prin Serviciul „Plăți în baza contractelor de primire a plăților”. În acest caz, condițiile prestării serviciilor achitate astfel sunt gestionate de relațiile respective ale Clientului cu Banca.
- 7.7.5. Serviciul „Plăți” este destinat cel mai des pentru a perfecta Plăți în adresa furnizorilor conform facturilor primite de la furnizor, însă permite pentru unii furnizori și efectuarea Plăților fără a avea ca bază o factură (de exemplu, alimentarea contului în cazul pachetelor preplătite de telefonie mobilă).
- 7.7.6. Pentru fiecare Furnizor în Sistem este definit:
  - a. dacă este prezentă sau nu în Sistem lista facturilor înaintate de către Furnizor și dacă Clientul are posibilitatea de a efectua căutarea acestora;
  - b. câmpurile care trebuie completate în Documentul electronic și/sau care sunt completate automat de Sistem în baza facturii selectate de Client;
  - c. este efectuată sau nu autorizarea fiecărei Plăți de către Furnizorul respectiv;
  - d. este permisă perfectarea Documentului electronic în baza facturii, fără factură sau ambele modalități;
  - e. este solicitată sau nu Autentificarea suplimentară pentru a fi primit spre executare Documentul electronic.
- 7.7.7. Etapele și modalitatea de prelucrare a Plății:
  - a. **verificarea** Documentului electronic. În acest moment:
    - 7.7.7.a.1. se verifică corectitudinea completării câmpurilor Documentului, conform cerințelor stabilite de către Bancă;
    - 7.7.7.a.2. dacă este prevăzut de contractul Băncii cu Furnizorul beneficiar, se solicită autorizarea plății de către Furnizorul respectiv;
    - 7.7.7.a.3. se verifică posibilitatea efectuării acestei Plăți de pe cardul indicat de către Abonat (suma disponibilă, statut, limite etc.).
  - b. **autorizarea** Plății (transferului) desemnează momentul în care Banca primește spre executare Documentul electronic respectiv. În acest moment:
    - 7.7.7.b.1. Banca blochează instantaneu suma Plății pe Contul Cardului de pe care se efectuează Plata, ceea ce duce la micșorarea Sumei disponibile pe acesta;
    - 7.7.7.b.2. dacă este prevăzut de contractul Băncii cu Furnizorul beneficiar, Banca informează Furnizorul respectiv cu privire la Plata efectuată și parametrii acesteia.
  - c. **executarea finală** a Documentului electronic. Aceasta prevede următoarele acțiuni:
    - 7.7.7.c.1. Banca debitează Contul Cardului de pe care se efectuează Plata;
    - 7.7.7.c.2. Banca efectuează transferul mijloacelor bănești în adresa Furnizorului beneficiar conform prevederilor relațiilor dintre Bancă și acesta;



„Moldindconbank” S.A.

Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”

7.7.7.c.3. Banca anunță Furnizorul privind datele documentului de plată conform prevederilor agreate dintre Bancă și acesta.

7.7.8. Responsabilitatea Băncii:

- a. Banca este responsabilă de executarea corectă și la timp a prevederilor pct. 7.7.7.c.2 și 7.7.7.c.3, totodată termenele concrete de executare a acestor acțiuni depind de prevederile contractului încheiat între Furnizor și Bancă.
- b. Banca nu este responsabilă de reacția și timpul reacției Furnizorului la executarea de către Bancă a prevederilor pp. 7.7.7.c.2 și 7.7.7.c.3, precum și nu este responsabilă de calitatea mărfurilor și serviciilor oferite Clientului de către Furnizor.

7.7.9. În cazul în care Clientul are litigii cu Furnizorul și are nevoie de confirmarea executării Documentului electronic de plată autentificată de către Bancă – document ce atestă efectuarea Plății în adresa Furnizorului – Clientul îl poate primi la orice subdiviziune a Băncii. Pentru aceasta, Clientul trebuie:

- a. să prezinte factura, în baza căreia a fost efectuată Plata. Pentru Plățile care nu au fost efectuate în baza facturii, să comunice salariatului Băncii datele câmpurilor care au fost completate în documentul de plată (numărul telefonului, numărul contractului cu furnizorul etc.);
- b. să prezinte actul de identitate;
- c. să comunice operatorului data achitării facturii.

*Notă: Fără cunoașterea acestor date salariatul Băncii nu va avea posibilitate să verifice faptul efectuării Plății. Clientul poate vizualiza toate aceste date în Sistem, în Istoria tranzacțiilor.*

7.7.10. Clientul poate vizualiza în Sistem lista documentelor de plată transmise spre executare.

#### 7.8. Serviciul “Plăți către persoane fizice/juridice”:

7.8.1. Serviciul „Plăți către persoane fizice și juridice” (în continuare în cadrul acestui compartiment „Plăți”) permite Clientului perfectarea plății către contul curent al persoanei fizice și juridice în baza datelor bancare.

7.8.2. Serviciul „Plăți către persoane fizice și juridice” permite efectuarea transferului doar în lei moldovenești (MDL).

7.8.3. Utilizarea acestui Serviciu duce la perfectarea Documentului electronic prin care Abonatul solicită efectuarea plății către conturile curente ale persoanelor fizice și juridice deschise în Bancă sau altă bancă din Republica Moldova. Acest Document are statut de cerere.

7.8.4. Modalitatea de prelucrare a Tranzacției:

a) **verificarea** Documentului electronic. În acest moment:

- a.1. se verifică corectitudinea completării câmpurilor Documentului, conform cerințelor stabilite de către Bancă;
- a.2. se verifică posibilitatea efectuării acestei Plăți de pe cardul indicat de către Abonat (suma disponibilă, statut, limite etc.).

b) **autorizarea** plății (transferului) desemnează momentul în care Banca primește spre executare Documentul electronic respectiv. În acest moment:

- b.1. banca blochează instantaneu suma transferului pe Contul Cardului de pe care se efectuează plata, ceea ce duce la micșorarea Sumei disponibile pe acesta.

c) **executarea finală** a Documentului electronic. Aceasta prevede următoarele acțiuni:

- c.1. banca debitează Contului Cardului de pe care se efectuează transferul;
- c.2. banca efectuează transferul mijloacelor bănești pe contul curent al persoanei fizice/juridice în baza datelor bancare prezentate;

7.8.5. Responsabilitatea Băncii:

- a) Banca este responsabilă de executarea corectă și la timp a prevederilor p.7.8.4c.2., totodată termenele concrete de executare a acestor acțiuni depinde de graficul de lucru al Băncii;
- b) Banca nu este responsabilă de reacția și timpul reacției Băncii beneficiare la executarea de către Bancă a prevederilor p. 7.8.4 c.2.

7.8.6. Transferurile efectuate sunt confirmate cu Autentificare suplimentară.



## 7.9. Sistemul de plăți instant ”MIA”

7.9.1. **Sistemul de plăți instant ”MIA” (Sistem MIA)** este o soluție implementată și administrată de BNM, destinată procesării imediate a plăților instant în MDL. Aceasta permite transferuri între utilizatori persoane fizice și plăți pentru bunuri și servicii în favoarea comercianților. Sistemul oferă o platformă care asigură mai multă siguranță și comoditate, fiind integrat direct cu aplicația „MICB Mobile Banking” pentru efectuarea plăților.

7.9.2. Activarea serviciilor incluse în sistemul de plăți instant MIA este realizată prin intermediul aplicației MICB Mobile Banking din meniul Setări acceptând ”Termenii și condițiile de utilizare al sistemului de plăți instant MIA”.

7.9.3. Contul asociat Sistemului MIA poate fi modificat prin intermediul meniului ”Setări MIA” direct din „MICB Mobile Banking”. Numărul de telefon asociat unui cod IBAN în cadrul MIA poate fi exclusiv doar numărul de telefon declarat în vederea desfășurării relațiilor contractuale cu Banca;

7.9.4. Dezactivarea serviciilor Sistemului MIA se efectuează prin intermediul meniului ”Setări MIA” din aplicația „MICB Mobile Banking”.

7.9.5. Sistemul de plăți instant MIA este reprezentat prin următoarele servicii:

7.9.5.1. **Transfer instant P2P (Person to Person)** - reprezintă transferul efectuat prin intermediul aplicației „MICB Mobile Banking”, către un număr de telefon (alias) beneficiarul căruia este înregistrat în Sistemul MIA;

- La inițierea operațiunii de plată de către plătitor, prin indicarea numărului de telefon mobil (alias) al beneficiarului plății, Banca, unde plătitorul își are deschis contul, va verifica prin serviciul de căutare CAS (Central addressing schema) al Băncii Naționale a Moldovei, dacă numărul de telefon este înregistrat în Sistemul MIA. Dacă în urma verificării, numărul de telefon a fost identificat, plătitorul va putea iniția transferul.
- Utilizatorii serviciilor Sistemului MIA pot iniția și recepționa plăți, dacă aceste opțiuni au fost setate în aplicația „MICB Mobile Banking”.
- Mijloacele bănești transferate prin Sistemul MIA vor fi înregistrate în contul de plăți al beneficiarului, care deține numărul de telefon înrolat în Sistemul MIA.
- Din moment ce plata a fost executată, aceasta nu poate fi anulată.
- Timpul maxim alocat de Sistemul MIA pentru executarea unei plăți este de 20 secunde

7.9.5.2. **Solicitare de plată de tip RTP (Request to Pay)** – reprezintă cererea de plată, prin care o persoană fizică sau persoană juridică, poate solicita un transfer sau o plată pentru bunuri și servicii, de la o persoană fizică în baza numărului de telefon (alias), care este înregistrat în Sistemul MIA.

- Utilizatorii serviciilor Sistemului MIA (persoane fizice) pot genera și accepta cereri de plata RTP, în favoarea altor utilizatori persoane fizice, prin intermediul sistemului, din aplicația mobilă.
- Utilizatorii serviciilor Sistemului MIA (persoane fizice) pot accepta cereri de plată de la comercianți, pentru achitarea bunurilor și serviciilor.
- Notificarea aferentă solicitărilor de plată se va efectua prin intermediul Push-notificărilor;
- Utilizatorul persoană fizică poate genera maxim 10 solicitări pe zi;
- Cererile pot fi acceptate sau respinse de către destinatari;
- Cerea poate fi anulată de către inițiator, dacă aceasta nu a fost acceptată de plătitor;
- Durata de existență a unei solicitări este de 24 ore;
- Istoricul solicitărilor de plată va fi păstrat în MICB Mobile banking, unde toate cererile vor putea fi gestionate (acceptate, respinse, anulate);
- Acceptarea unei solicitări este echivalată cu un transfer MIA-P2P,P2B.

7.9.5.3. **Serviciul Me2Me** -serviciu ce permite efectuarea transferurilor între cardurile/conturile proprii ale Clientului, deschise în diferite Bănci sau societăți de plată, din Republica Moldova.

- Pentru a efectua transferul este necesară activarea serviciilor Sistemului MIA în cadrul aplicațiilor bancare al prestatorului de servicii de plată unde utilizatorul are deschis cont de card sau cont curent.
- Utilizatorul poate iniția transferul prin accesarea Serviciului Me2Me, din aplicația mobilă MICB Mobile Banking și selectând instituția bancară sau societatea de plată, la care are deschis contul.

Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”

- Transferurile pot fi efectuate doar în monedă națională MDL.

7.9.5.4. **Plată cu QR-** metodă electronică de efectuare a transferurilor rapide și securizate, de plată a bunurilor și serviciilor, între utilizatorii serviciilor de plată, în care tranzacția este inițiată și autorizată prin scanarea codului QR prin intermediul aplicației mobile MICB Mobile Banking.

- Pentru a accepta plățile prin MIA QR, este necesară înrolarea în sistemul MIA Plăți Instant.
- La scanarea codului QR în afara aplicației mobile, plătitorul va fi redirecționat către pagina intermediară <https://mia-qr.bnm.md> unde va putea selecta aplicația financiară MICB Mobile Banking, pentru autorizare transfer.

7.9.5.5. **Plată cu deep link** – metodă avansată de efectuare a transferurilor și de plată a bunurilor și serviciilor, realizată prin accesarea unui link special generat de către beneficiar în adresa plătitorului, pentru inițierea și procesarea unei tranzacții în aplicația mobilă

- Plătitorul, la accesarea deep link-ului de plată, va fi redirecționat către pagina intermediară BNM <https://mia-qr.bnm.md>, de unde va putea selecta prestatorul de servicii de plată la care deține aplicație mobilă.
- Prin intermediul aplicației mobile, utilizatorul va putea vizualiza detaliile de plată și confirma transferul sau plata pentru bunuri și servicii.

7.9.5.6. **Generare QR/Deep Link** - serviciu destinat pentru crearea solicitărilor de plată în cadrul sistemului de plăți MIA, prin intermediul unui cod QR/Deep link, generat direct din aplicația MICB Mobile Banking.

- Beneficiarul are opțiunea de a genera coduri QR Stative/Deep Link cu sumă liberă sau sumă fixă.
- În momentul generării codului QR, se formează automat și deep link-ul asociat.
- Codurile QR pot fi partajate pentru a fi scanate, direct de pe ecranul telefonului mobil sau pot fi expediate prin oricare canal de mesagerie accesibil.
- Codurile QR statice generate, nu au termen de expirare și pot fi utilizate pentru plăți repetate.
- Dacă în baza Codului QR nu se execută plăți în decurs de 30 zile, acesta devine inactiv.
- Utilizatorii au posibilitatea să vizualizeze lista codurilor QR generate, statutul acestora și istoricul plăților executate în baza acestora.
- Codurile QR active, pot fi anulate la necesitate, de către utilizatorul care le-a creat.

7.9.6. Modalitatea de prelucrare a unei tranzacții efectuate prin Sistemul MIA:

7.9.6.1. **Pentru transferurile instant P2P:**

1. **Verificarea** Documentului de plată electronic:

- se verifică dacă numărul de telefon indicat în ordinul de plată este înregistrat în Sistemul MIA, conform cerințelor stabilite de către Bancă;
- se verifică posibilitatea efectuării acestei plăți de pe contul indicat de către utilizatorul sistemului (suma disponibilă, statut, limite etc.) în cazul Băncii în calitate de PSP Plătitor;
- se verifică dacă au fost îndeplinite condițiile de executare a ordinului de plată pentru înregistrarea în contul beneficiarului, în cazul Băncii în calitate de PSP Beneficiar.

2. **Autorizarea** operațiunii de plată are loc în temeiul consimțământului plătitorului.

3. **Executarea finală** a Documentului de plată electronic prevede următoarele acțiuni:

- Banca debitează Contului de plăți al plătitorului de pe care se efectuează transferul sau respinge executarea ordinului de plată și informează imediat plătitorul cu privire la aceasta;
- Banca efectuează transferul mijloacelor bănești pe contul de plăți al beneficiarului în baza alias-ului indicat.
- Banca înregistrează în contul beneficiarului suma indicată în ordinul de plată sau respinge executarea acestuia, prezentând în sistemul Instant un răspuns cu indicarea motivului pentru care nu îl acceptă.

7.9.6.2. **Pentru solicitările de plată de tip RTP:**

1. **Verificarea** solicitării RTP de către Sistemul MIA din punct de vedere tehnic :
  - în cazul validării cu succes, Sistemul MIA redirecționează RTP-ul către prestatorul de servicii de plată al plătitorului pentru validare și informarea plătitorului despre RTP;
  - în cazul în care RTP nu a fost validat din punct de vedere tehnic, Sistemul MIA respinge RTP-ul și transmite către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului o informare în acest sens.
2. **Acceptarea** sau respingerea RTP de către plătitor:
  - dacă plătitorul respinge RTP-ul, se remite un răspuns negativ la solicitarea RTP;
  - dacă plătitorul acceptă RTP-ul, se inițiază ordinul de transfer Sistemului MIA spre procesare.
3. **Executarea** finală a RTP-ului
  - Banca execută sau respinge ordinul de transfer și informează beneficiarul/comerciantul despre executarea sau respingerea RTP-ului inițiat.

#### 7.9.6.3. Pentru transferurile Me2Me:

1. **Verificarea** Documentului de plată electronic:
  - Se verifică dacă conturile indicate în ordinul de plată sunt înregistrate în Sistemul MIA ;
  - Se verifică posibilitatea efectuării plății de pe contul MICB către contul deținut în altă bancă (suma disponibilă, statut, limite etc.).
2. **Autorizarea** transferului, dacă au fost validate datele în urma verificării, în corespundere cu cerințele tehnice.
3. **Executarea finală** a Documentului de plată electronic, prevede următoarele acțiuni:
  - Banca debitează Contului de plăți al plătitorului de pe care se efectuează transferul;
  - Banca efectuează transferul mijloacelor bănești de pe contul de plată al beneficiarului către contul personal deschis în altă bancă și înregistrat în Sistemul MIA.

#### 7.9.6.4. Pentru transferurile cu QR și Deep link:

1. **Verificarea** ordinului și a detaliilor de plată în baza datelor obținute după scanarea codului QR sau accesare deep link;
2. **Acceptarea** de către Sistemul MIA a ordinului completat în baza codului QR sau Deep link;
3. **Executarea** ordinului de către bancă, în conformitate cu Regulile de funcționare a serviciului ;
4. **Informarea** utilizatorilor sistemului de plată MIA, despre executarea transferului.

#### 7.9.6.5. Pentru Generarea Codurilor QR/Deep Link :

1. Beneficiarul plății/Comerciantul inițiază o solicitare de creare a unui cod QR prin intermediul PSP generator de QR
2. PSP generator de QR transmite solicitarea de creare QR în serviciul QR al sistemului instant, cu indicarea datelor necesare pentru completare a ordinului de plată.

7.9.6.6. Comisiunile pentru plățile executate prin sistemul de plăți instant „MIA” se aplică în corespundere cu ”Comisiunile și limite aplicate pentru procesarea transferurilor prin Sistemul MIA Plăți Instant”, care sunt plasate și pot fi consultate pe pagina oficială a Băncii: [www.micb.md](http://www.micb.md).

### 7.10. Program de loialitate ”Cashback”

- 7.10.1 **Programul de loialitate cashback** oferă posibilitatea deținătorilor de card de a beneficia de mijloace financiare, determinate prin aplicarea unui anumit procent la valoarea tranzacțiilor care vor fi eligibile și vor corespunde criteriilor de aplicare a cashback-ului. Scopul acestui program este de a stimula tranzacțiile fără numerar la o varietate de comercianți. Categoriile de coduri de comerciant (MCC) pentru care se poate acorda cashback pot fi ajustate la discreția băncii.
- 7.10.2 Cashback-ul se activează direct din aplicație prin selectarea cardului și accesarea meniului ”Servicii” din care este selectată opțiunea cashback ;
- 7.10.3 Cashback-ul poate fi conectat pentru toate conturile de card eligibile;

**Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”**

- 7.10.4 Cashback-ul se calculează imediat după efectuarea tranzacției cu unul din cardurile pentru care acesta a fost activat;
- 7.10.5 Cashback-ul se acumulează în contul de loialitate în valuta contului pentru care a fost conectat;
- 7.10.6 Utilizatorii au posibilitatea să solicite retragerea cashback-ului acumulat prin intermediul aplicației mobile a băncii (MICB Mobile Banking). Această facilitate oferă flexibilitate și ușurință clienților în gestionarea beneficiilor cashback-ului.

**7.11 Acordarea creditelor în sistemul MICB ”Mobile Banking”**

Procesul de creditare online în aplicația mobilă a Băncii este structurat în mai multe etape esențiale, fiecare având un rol specific în asigurarea unui flux eficient și sigur pentru utilizator.

**7.11.1 Identificarea Clientului Eligibil și Afișarea Ofertei**

- Clientul deschide aplicația mobilă și se autentifică folosind datele de acces;
- Sistemul verifică criteriile de eligibilitate ale clientului în baza profilului;
- Dacă clientul îndeplinește criteriile stabilite de Bancă pentru solicitarea unei oferte de credit, în interfața principală a aplicației va apărea un banner informativ. Acest banner va afișa un mesaj care îi va comunica clientului că are posibilitatea de a solicita o ofertă de credit, indicând totodată și suma maximă disponibilă a creditului, conform produsului creditar pus la dispoziție de Bancă.

**7.11.2 Informații despre Ofertă și Acceptarea Condițiilor**

- Clientul accesează bannerul pentru a afla mai multe detalii despre oferta de credit;
- Pe această pagină, clientul găsește un link către documentul "Reguli de solicitare a creditului pentru Persoane Fizice prin intermediul aplicației mobile a Băncii". Acest document oferă detalii complete despre procesul de creditare prin intermediul aplicației mobile și este esențial pentru a asigura transparența și conformitate legală;
- Clientul confirmă acceptarea "Regulilor de solicitare a creditului pentru Persoane Fizice prin intermediul aplicației mobile a Băncii" și își exprimă acordul cu privire la prelucrarea de către Bancă a datelor sale cu caracter personal în scopul formulării unei oferte de credit. Acceptul clientului este validat prin bifarea unei căsuțe de confirmare și apăsarea butonului de solicitare a ofertei, pentru continuarea procesului. În caz contrar, sistemul nu va permite accesarea pașilor următori.

**7.11.3 Procesarea Cererii clientului**

- Sistemul inițiază un proces automatizat. Acesta implică analiza istoricului de credit, veniturilor și altor date financiare relevante;
- În funcție de rezultatul evaluării, clientul este informat despre disponibilitatea sau indisponibilitatea ofertei de credit;
- Dacă clientul este eligibil pentru produsul creditar și decizia Băncii este una pozitivă, acestuia i se prezintă detaliile cu privire la creditul pe care îl poate solicita prin intermediul aplicației mobile: suma maximă aprobată, perioada de rambursare, rata dobânzii efective (DAE), plata lunară estimativă spre achitare, data primei plăți și alte detalii după caz;
- Clientul are posibilitatea, în limita ofertei, să modifice suma, termenul și data de achitare în corespundere cu nevoile sale financiare. După ce se alege suma și termenul creditului, solicitantul va confirma opțiunile selectate, prin tastarea butonului "Solicitați credit" astfel fiind direcționat la următoarea etapă.
- În cazul indisponibilității ofertei de credit în aplicația mobilă, Solicitantul are dreptul să solicite și să primească detalii în legătură cu solicitarea sa de credit și decizia Băncii în legătură cu aceasta, adresându-se la oricare dintre sucursalele Băncii.

**7.11.4 Selectarea Cardului și Acceptarea Informațiilor Precontractuale**

- La următorul pas, clientul selectează cardul și contul aferent pe care dorește să fie debursată suma creditului și pe care va efectua ulterior rambursările pentru credit. Clientul vizualizează, în interfața aplicației mobile, informațiile standard privind creditul pentru consumatori precum și informația preliminară cu privire la sumele și datele (perioadele) de plată conform contractului de credit sub forma unui grafic, având posibilitatea de descărcare a acestor documente pe dispozitivul mobil al acestuia. De asemenea, pentru a continua procesul, clientul acceptă reducerea termenului de furnizare a informațiilor standard privind creditul pentru consumatori. Dacă clientul nu acceptă reducerea termenului respectiv, nu va fi posibilă continuarea procesului

de obținere a creditului prin intermediul aplicației mobile a Băncii, clientul urmând să se adreseze la una din sucursalele Băncii pentru a încheia și semna contractul de credit.

- După ce clientul confirmă acceptarea informațiilor standard privind creditul pentru consumatori și reducerea termenului de furnizare a acestora, prin bifarea căsuței corespunzătoare, Clientul va vizualiza, în interfața aplicației, Contractul de credit și va solicita expedierea codului OTP destinat încheierii prin mijloace de comunicare la distanță a Contractului de credit, la numărul de telefon al Clientului, asociat aplicației mobile și înregistrat în sistemul informațional al Băncii.

#### 7.11.5 Generarea și Semnarea Contractului de Credit

- Contractul de credit este generat automat pe baza datelor introduse și acceptate anterior de client;
- Clientul are posibilitatea de a citi contractul de credit în detaliu. Acesta include toate clauzele contractuale, obligațiile părților, graficul de rambursare și alte condiții relevante;
- Pentru încheierea contractului, clientul primește, la solicitare, un cod OTP (One-Time Password) la numărul de telefon asociat aplicației mobile și înregistrat în sistemul informațional al Băncii;
- Clientul introduce acest cod OTP în aplicație, în spațiul special destinat, pentru a-și exprima consimțământul de încheiere a contractului de credit;
- Odată ce codul OTP introdus a fost confirmat, contractul de credit se consideră încheiat;
- Ulterior încheierii contractului de credit, până la debursarea mijloacelor bănești, se va efectua identificarea suplimentară a clientului, prin efectuarea unui apel telefonic înregistrat, de către reprezentantul Băncii.

#### 7.11.6 Finalizarea Procesului și Debursarea Creditului

- În cazul în care angajatul Băncii, în urma apelului telefonic, va avea suspiciuni cu privire la identitatea Clientului, Banca nu va debursa suma creditului în contul de card al acestuia. În acest caz, pentru a obține creditul solicitat, Clientul poate vizita oricare sucursală a Băncii pentru a-și confirma intenția de obținere a creditului.
- Dacă angajatul Băncii, în urma apelului telefonic, va obține informații corecte și veridice cu privire la identitatea Clientului, mijloacele bănești vor fi debursate la contul de card al Clientului.

Acest flux detaliat asigură o experiență clară și fără impedimente pentru client, oferind în același timp toate informațiile necesare pentru a lua o decizie informată și pentru a finaliza procesul de creditare în mod eficient și sigur.

## 8. Serviciile non-financiare ale Sistemului „MICB Mobile Banking”

**8.1.** Serviciile non-financiare ale Sistemului sunt alte Servicii decât cele destinate creării și transmiterii în adresa Băncii a Documentelor electronice de plată.

### 8.2. Serviciile informaționale:

8.2.1. oferă Abonatului informații despre conturile și cardurile sale, tranzacțiile efectuate etc.

8.2.2. Serviciile informaționale pot fi prezentate ca servicii separate (cum este obținerea extrasului din cont), cât și integrate în interfața Sistemului, inclusiv în alte Servicii (ca de exemplu, afișarea Sumei disponibile pe Contul Cardului pe care se efectuează un transfer sau plată).

### 8.2.3. Istoria tranzacțiilor. Plăți și transferuri:

8.2.3.1. Afișează lista tranzacțiilor efectuate prin intermediul Sistemului;

8.2.3.2. Istoria tranzacțiilor pentru plăți și transferuri conține următoarele informații:

- Numărul de referință în Sistem a tranzacției;
- Data și ora tranzacției;
- Suma tranzacției și a comisionului perceput, dacă acesta există;

### 8.2.4. Istoria tranzacțiilor. Extras de pe card:

8.2.4.1. Afișează lista tranzacțiilor efectuate cu utilizarea Cardului selectat, în Sistem și în afara acestuia.

8.2.4.2. Istoria tranzacțiilor în extrasul pentru card conține următoarele informații:

- Numărul de referință în Sistem a tranzacției;

**Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”**

- Data și ora tranzacției;
- Suma tranzacției și a comisionului perceput, dacă acesta există;
- Locul tranzacției;

**8.2.5. Datele bancare ale contului:**

- Sistemul oferă posibilitatea vizualizării datelor bancare ale contului de card pentru transferuri interbancare.
- Sistemul oferă posibilitatea de a transmite datele bancare ale contului către o adresă de email.

**8.2.6. Datele bancare ale cardului:**

- Aplicația mobilă oferă posibilitatea vizualizării datelor cardului (numărul din 16 cifre, data expirării cardului și CVV2/CVC2-ul);
- Datele cardului (numărul din 16 cifre), numele și prenumele deținătorului pot fi distribuite direct din aplicație prin intermediul posibilității de partajare, inclusiv prin aplicațiile de mesagerie și email;
- CVV2/CVC2-ul cardului poate fi vizualizat direct din aplicație cu condiția activării acestei opțiuni din meniul „Setări” și prin confirmarea cu parola OTP. Opțiunea va fi activată exclusiv pe dispozitivul unde a fost setată. În cazul instalării aplicației la un dispozitiv nou, va fi necesară activarea repetată;
- Utilizatorul are posibilitatea să dezactiveze vizualizarea CVV2/CVC2-ului pe dispozitivul configurat, utilizând meniul „Setări” al aplicației.

**8.3. Serviciile de gestionare a cardurilor / conturilor Abonatului:****8.3.1. Blocarea cardului:**

8.3.1.1. Utilizarea acestui Serviciu duce la blocarea Cardului;

8.3.1.2. În rezultatul utilizării acestui Serviciu, clientul transmite Băncii Document electronic cu statut de cerere de blocare a Cardului;

8.3.1.3. În funcție de tipul blocării solicitat (card pierdut, furat sau altă cauză), cardul poate sau nu fi deblocat prin utilizarea Serviciului „Deblocarea cardului”. Clientul este informat despre aceasta prin interfața Sistemului.

**8.3.2. Deblocarea cardului:**

8.3.2.1. Utilizarea acestui Serviciu duce la deblocarea Cardului blocat anterior prin Serviciul „Blocarea cardului”. Deblocarea Cardurilor blocate prin alte modalități, inclusiv de către Bancă, nu este posibilă;

8.3.2.2. În rezultatul utilizării acestui Serviciu, clientul transmite Băncii Document electronic cu statut de cerere de deblocare a Cardului.

**8.3.3. Activarea serviciului „ Protecția cardului” (Fereastra tranzacțională):**

8.3.3.1. Utilizarea acestui Serviciu permite Abonatului să dețină securitate avansată asupra cardurilor sale;

8.3.3.2. La activarea serviciului „**Protecția cardului**” (Fereastra tranzacțională) are loc blocarea operațiunilor de retragere a numerarului din contul de card și de achitare fără numerar pe un termen nelimitat;

8.3.3.3. În cazul necesității utilizării cardului, fereastra tranzacțională poate fi „deschisă” pentru a permite un număr de tranzacții prestabilit de către Abonat, pentru un interval de timp determinat și un număr de tranzacții limitate (prin operațiunea "Permite operațiunile"). La expirarea termenului sau a numărului de tranzacții specificate la deschiderea "Ferestrei tranzacționale" cardul se va bloca din nou.

**8.3.4. Dezactivarea serviciului „ Protecția cardului”(Fereastra tranzacțională):**

8.3.4.1. La dezactivarea serviciului „Protecția cardului” (Fereastra tranzacțională), cardul va fi deblocat.

- Operațiunea de dezactivare a serviciului „Protecția cardului” (Fereastra tranzacțională) necesită autentificare prin SMS OTP sau ATM OTP, dacă Autentificarea în Sistem a avut loc printr-o modalitate de autentificare diferită de utilizarea Codului de acces. În cazul în care pentru autentificarea în Sistem se utilizează Codul de acces, dezactivarea serviciului „Protecția cardului” nu necesită autentificare adițională.

**8.4. Serviciul „Modificare PIN”**



Serviciul „Modificare PIN” oferă utilizatorilor posibilitatea de a schimba PIN-ul prin intermediul aplicației mobile „MICB Mobile Banking”. Modificarea PIN-ului se efectuează prin următoarea modalitate:

- a. Utilizatorul deschide aplicația mobilă „MICB Mobile Banking” și selectează cardul pentru care dorește să modifice PIN-ul;
- b. Utilizatorul selectează serviciul „Modificare PIN” și introduce noul PIN, cu respectarea cerințelor de securitate (lungimea minimă a PIN-ului și utilizarea cifrelor);
- c. Utilizatorul confirmă repetat noul PIN;
- d. Pentru asigurarea securității serviciului, utilizatorul introduce parola OTP recepționată la numărul de telefon înregistrat anterior la bancă;
- e. După introducerea parolei, utilizatorul va fi informat direct în aplicația mobilă că codul PIN a fost modificat cu succes. Suplimentar, utilizatorul va fi informat prin serviciul „Push notificari” sau prin serviciul „SMS notificări”, dacă are conectate aceste servicii.

#### **8.5. Serviciul de generare a parolelor de tip „Mobile OTP”:**

- 8.5.1. Generarea parolei de tip „Mobile OTP” se efectuează prin intermediul meniului „Generarea parolei de unică folosință” din interiorul Sistemului „MICB Mobile Banking”;
- 8.5.2. Generarea parolei de tip „Mobile OTP” este posibilă doar în cazul accesării Sistemului „MICB Mobile Banking” prin Codul de acces (5 cifre);
- 8.5.3. Ca bază pentru generarea parolei de tip „Mobile OTP” va fi utilizat codul tranzacției afișat în sistemul „MICB Web Banking” sau în E-Commerce (3D Secure);
- 8.5.4. În rezultatul generării acestui tip de parolă, Clientul transmite Băncii Document electronic cu statut de creare a parolei de unică folosință „Mobile OTP”;
- 8.5.5. Parola este activă 15 minute și poate fi utilizată doar o singură dată.

#### **8.6. Serviciile de gestionare a Abonamentului și a Factorilor de autentificare:**

##### **8.6.1. Modificarea parolei:**

- 8.6.1.1. Utilizarea acestui Serviciu duce la modificarea Parolei;
- 8.6.1.2. Clientul introduce în câmpurile respective ale interfeței Sistemului Parola nouă care dorește să-i fie alocată în Sistem. Sistemul îi alocă Parola cu condiția că aceasta corespunde cerințelor stabilite în prezentele Condiții de utilizare (caracterele utilizate, lungimea etc.).

#### **8.7. Serviciul de gestiune a șabloanelor și Plăților programate:**

- 8.7.1.1. **Șabloane** - utilizarea acestui serviciu permite salvarea datelor bancare unui Document electronic, în scopul generării repetate a acestuia;
- 8.7.1.2. **Plăți programate** - presupune efectuarea unor plăți periodice cu o regularitate și sumă stabilită de către Abonat (lunar, săptămânal). Setarea plăților programate presupune că abonatul permite debitarea directă periodică din contul său de card a mijloacelor bănești în favoarea prestatorilor de servicii și transferul mijloacelor bănești (de ex: [P2P MICB](#), Orange, Moldcell, Unite etc.);

#### **8.8. Limite tranzacționale:**

- 8.8.1.1. Utilizarea acestui Serviciu permite Abonatului să gestioneze anumite limite aferente cardului / cardurilor sale pentru diferite tipuri de operațiuni sau să interzică complet unele operațiuni;
- 8.8.1.2. Setarea limitelor tranzacționale protejează Abonatul de fraude și alte riscuri;
- 8.8.1.3. La setarea limitelor tranzacționale, are loc limitarea operațiunilor pentru anumite tranzacții.

#### **8.9. Serviciul „SMS-Notificări”:**

- 8.9.1.1. Utilizarea acestui serviciu permite abonatului să primească notificări prin SMS despre tranzacțiile efectuate pe conturile de card proprii pentru care este activat serviciu;
- 8.9.1.2. Banca oferă Clientului posibilitate de dezabonare de la Serviciu „SMS-notificări”.
- 8.9.1.3. Serviciul se utilizează în conformitate cu [Condițiile de prestare a serviciului „SMS-Notificări” și a altor mesaje de notificare.](#)

#### **8.10. Opțiunea „Push-Notificări”:**

- 8.10.1. Utilizarea acestei opțiuni permite abonatului să primească pe ecranul telefonului mesaje de notificare despre tranzacțiile efectuate pe conturile de card proprii pentru care este activată această opțiune;

„Moldindconbank” S.A.

**Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”**

8.10.2. Banca oferă clientului posibilitatea de activare sau dezactivare a acestei opțiuni în setările aplicației.

8.10.3. Livrarea notificărilor Push:

- sunt livrate indiferent de faptul utilizării serviciului SMS-Notificări;
- sunt livrate dacă este acces la rețeaua internet;
- sunt livrate doar pentru notificarea Clientului despre tranzacțiile efectuate. Mesajele destinate protejării securității (SMS OTP), se vor expedia doar prin SMS, indiferent de setările aferente opțiunii notificărilor Push sau a serviciului SMS-Notificări;
- notificările Push dacă din careva motive nu vor putea fi expediate clientului, sistemul va efectua repetat tentativa de expediere a acestei notificări. În cazul eșuării tuturor tentativelor, sistemul va expedia SMS-notificare doar acelor clienți care sunt abonați la serviciul SMS-Notificări în conformitate cu *“Tarifele privind deservirea cardurilor bancare emise de BC Moldindconbank S.A.”*.

**8.11. Serviciul „Localizarea geografică”:**

Utilizarea acestui Serviciu permite Abonatului să vizualizeze pe hartă în mod grafic și intuitiv locația tuturor bancomatelor / sucursalelor / oficiilor secundare ale Băncii în referință cu locația geografică a dispozitivului pe care rulează aplicația mobilă „MICB Mobile Banking”.

**8.12. Captarea automată „SMS OTP”:**

8.12.1.1. Utilizarea acestei opțiuni permite abonatului extragerea automată a parolei de unică folosință din mesajul SMS primit la numărul de telefon mobil fără a fi necesară introducerea manuală a acestei parole în interfața sistemului. Această opțiune se activează de către abonat din meniul sistemului MICB Mobile Banking.

**8.13. Captarea datelor cardului prin scanarea cu telefonul mobil/dispozitivul mobil:**

8.13.1. Utilizarea acestei opțiuni permite abonatului scanarea cu telefonul mobil/dispozitivul mobil a datelor cardului la efectuarea operațiunii de abonare la sistemul MICB Mobile Banking, la efectuarea unei tranzacții de tip P2P de pe cardul personal pe orice alt card emis de Bancă, altă bancă din Republica Moldova sau străinătate.

8.13.2. Pentru scanarea datelor de card se utilizează biblioteca card.io. În cazul unor imagini complexe din zona numărului de card sau în cazul în care datele de card nu sunt eboșate sau eboșate fără evidențierea culorii de pe numărul de card, atunci scanarea nu va putea fi efectuată, aceasta fiind limitarea tehnică a bibliotecii. Opțiunea de scanarea a datelor de card funcționează doar pentru cardurile care conține un număr de caractere egal cu 16.

**8.13. Atașarea cardului în aplicația Apple Pay:**

8.14.1. Utilizarea acestui serviciu permite abonatului prin intermediul aplicației MICB „Mobile Banking” atașarea cardului pe platforma de plată oferită de Apple Distribution International - Apple Pay. Acest serviciu poate fi utilizat de abonat după abonarea/autentificarea cu succes în sistemul MICB Mobile Banking.

8.14.2. Serviciul se utilizează în conformitate cu *Termeni și Condiții de atașare a cardurilor emise de BC „Moldindconbank” S.A. în portofele electronice.*

**8.15. Atașarea cardului în aplicația Google Pay:**

8.15.1. Utilizarea acestui serviciu permite abonatului prin intermediul aplicației MICB „Mobile Banking” atașarea cardului pe platforma de plată oferită de Google Ireland Limited - Google Pay. Acest serviciu poate fi utilizat de abonat după abonarea/autentificarea cu succes în sistemul MICB Mobile Banking.

8.15.2. Serviciul se utilizează în conformitate cu *Termeni și Condiții de atașare a cardurilor emise de BC „Moldindconbank” S.A. în portofele electronice.*

## 9. Drepturile și obligațiile Părților

9.1. Părțile își asumă drepturile și obligațiile menționate expres în capitolul curent, în alte capitole ale prezentelor Condiții de utilizare, cererile depuse de către Client și alte documente transmise de către o Parte celeilalte Părți în legătură cu obiectul prezentelor Condiții de utilizare.

9.2. Banca este obligată:

9.2.1. să execute Tranzacțiile în conformitate cu regimul de prestare a Serviciului respectiv definit în prezentele Condiții de utilizare;

- 9.2.2. să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea în urma utilizării frauduloase a Sistemului și să asigure măsurile aplicate în vederea identificării Abonatului și asigurării confidențialității, autenticității și non-repudierii tranzacțiilor electronice;
- 9.2.3. să asigure un grad adecvat de securitate și siguranță operațională a localului, echipamentului de comunicații și procesare, precum și a soluției soft prin intermediul căreia se inițiază, înregistrează, controlează și recepționează Tranzacțiile electronice;
- 9.2.4. să asigure confidențialitatea datelor referitoare la Abonat precum și a Tranzacțiilor efectuate de acesta prin intermediul Sistemului, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului comercial;
- 9.2.5. să asigure Abonatul cu posibilitatea de a anunța situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare pentru a stopa imediat executarea tranzacțiilor frauduloase prin intermediul Sistemului din momentul în care a fost înștiințată, asigurând Abonatul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);
- 9.2.6. să asigure identificarea și înscrierea corectă a Abonatului în Sistem, în baza actului de identitate al acestuia și în baza altor documente (după caz) și măsuri care permit identificarea Abonatului în conformitate cu actele normative în vigoare și riscurile potențiale;
- 9.2.7. să asigure stocarea și păstrarea informațiilor referitoare la Tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul Sistemului pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare, precum și să monitorizeze corespunderea Tranzacțiilor electronice efectuate prin intermediul Sistemului condițiilor contractuale și normelor în vigoare;
- 9.2.8. să furnizeze periodic Abonatului sau la cererea expresă a acestuia informații referitoare la Tranzacțiile efectuate prin intermediul Sistemului sau informații privind situația contului bancar al Abonatului. Aceste informații vor fi prezentate în conformitate cu prevederile contractuale existente dintre Bancă și Abonat, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare;
- 9.2.9. să crediteze contul bancar al Abonatului cu valoarea despăgubirilor din momentul recunoașterii dreptului Abonatului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj;
- 9.2.10. să asigure securitatea sistemului „MICB Mobile Banking”, cu condiția respectării de către client a asigurării acțiunii de **Log out / Ieșire / Выход** după fiecare sesiune de utilizare a sistemului “MICB Mobile Banking”.
- 9.2.11. să asigure în caz de lipsă de activitate în sistemul “MICB Mobile Banking”, în decurs de 10 minute finisarea sesiunii sistemului.
- 9.3. Clientul este obligat:
- 9.3.1. să ia cunoștință de prezentele Condiții de utilizare, Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice, Instrucțiunea de utilizare a Sistemului “MICB Mobile Banking” înainte abonării la Sistem și să utilizeze Sistemul în strictă conformitate cu prevederile acestora;
- 9.3.2. să acceseze Sistemul numai cu ajutorul Telefonului mobil/ dispozitivului mobil care corespunde cerințelor indicate în Instrucțiunea de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”;
- 9.3.3. în cazul autentificării prin utilizarea amprentei digitale, să activeze funcționalitatea de autentificare prin amprenta digitală pe dispozitivul “touch id / FingerPrint” și să înregistreze cel puțin una din amprentele personale pentru a controla accesul la dispozitivul “touch id / FingerPrint”, să selecteze autentificarea în sistem prin amprenta digitală stocată în memoria dispozitivului “touch id / FingerPrint”;
- 9.3.4. să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare (Login, Parolă, SMS OTP, ATM OTP și Codul de acces, amprentă digitală), să ia măsuri rezonabile de protejare a acestora contra compromiterii și să nu admită utilizarea acestora de către terțe persoane;
- 9.3.5. să asigure acțiunea de **Log out / Ieșire / Выход** după fiecare sesiune de utilizare a sistemului “MICB Mobile Banking”;
- 9.3.6. să verifice corectitudinea documentelor electronice pregătite pentru a fi transmise spre executare, cât și a documentelor deja executate de către Bancă;
- 9.3.7. să înștiințeze Banca (prin intermediul Serviciului suport carduri 24/24 sau la ghișeele Băncii) imediat ce constată:
- 9.3.7.1. modificarea neautorizată a soldului contului bancar;
- 9.3.7.2. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării de către Bancă a contului bancar;
- 9.3.7.3. elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către persoane neautorizate a factorilor de autentificare deținute de Abonat;

„Moldindconbank” S.A.Condiții de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking”

9.3.7.4. disfuncționalități ale Sistemului sau dacă parolele primite sunt incorecte;

9.3.8. să manifeste o atitudine responsabilă privind asigurarea siguranței și securității Sistemului.

9.4. Banca are dreptul:

9.4.1. să perceapă taxe și comisioane conform [Tarifelor și Limitelor referitor la deservirea cardurilor bancare emise de BC „Moldindconbank” S.A.](#);

9.4.2. să nu primească spre executare prin intermediul Sistemului Documentele electronice dacă primirea acestora nu este prevăzută în prevederile Condiții de utilizare și Instrucțiuni de utilizare a sistemului “MICB Mobile Banking”, chiar și în cazul în care Banca primește este obligată să primească asemenea documente prin alte căi (pe suport hârtie, prin telefon);

9.5. Banca nu poartă răspundere pentru cauzele de dispută ce ar putea interveni între Abonat și Beneficiarul plății ca urmare a setării plăților programate și neasigurării de către abonat 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, are activat fereastra tranzacțională.

9.6. Banca nu poartă răspundere pentru daunele suportate de client ca urmare a nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a Sistemului „MICB Mobile Banking” precum și închiderii incorecte a sesiunii de utilizare a sistemului.

## 10. Responsabilitatea Părților și ordinea repartizării pierderilor

10.1. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul Sistemului, pentru Tranzacțiile efectuate și Documentele electronice transmise în adresa Băncii în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului, în cazul în care a avut loc Autentificarea Clientului în Sistem bazată pe Login-ul Clientului și Factorii de autentificare deținute de Client, inclusiv cele efectuate fraudulos de către persoanele terțe, până la suspendarea Login-ului sau Factorilor de Autentificare (Parolei, Parolei ATM OTP, Parolei SMS OTP, Codului de acces, amprenteii digitale) cu utilizarea cărora a fost autentificată Tranzacția respectivă.

10.2. Clientul este responsabil de neadmiterea compromiterii Factorilor de autentificare deținuti.

10.3. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației introduse în Documentele electronice primite, completate și transmise spre prelucrare Băncii.

10.4. Clientul este responsabil pentru suficiența mijloacelor bănești la prelucrarea operațiunilor solicitate.

10.5. Clientul este responsabil de abonarea la serviciile “MICB Mobile Banking”, atât la cele care au fost accesate conștient, cât și la cele accesate din neatenție, cât și de toate operațiunile efectuate prin intermediul acestora.

10.6. Banca nu este responsabilă pentru neexecutarea operațiunilor solicitate de Client și pierderile care pot apărea din motivul lipsei sau insuficienței mijloacelor bănești pe contul de card sau blocării cardului de plată, indiferent din ce motiv acesta a fost blocat.

10.7. Banca și Clientul recunosc puterea juridică a Tranzacțiilor efectuate în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului „MICB Mobile Banking”.

10.8. Banca și Clientul recunosc că Documentele electronice transmise de către client Băncii sunt echivalente celor depuse personal de către Client și semnate cu semnătura olografă a acestuia.

10.9. Banca și Clientul recunosc faptul că Documentele electronice transmise în adresa Băncii în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului „MICB Mobile Banking” se echivalează cu cele perfectate de Client pe suport hârtie și produc aceleași drepturi și obligațiuni ale Părților.

10.10. Banca va lua toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a Sistemului „MICB Mobile Banking”. Banca este responsabilă:

10.10.1. pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Tranzacțiilor efectuate prin intermediul Sistemului:

10.10.1.1. în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Sistemului sau a unei componente a acestuia, cu condiția că disfuncționalitatea nu a fost cauzată intenționat de către Abonat;

10.10.1.2. chiar dacă Tranzacțiile au fost inițiate prin utilizarea mijloacelor care nu se află sub controlul Băncii, cu condiția să se facă dovada că Tranzacțiile a fost inițiate în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții de utilizare.

10.10.2. pentru Tranzacțiile electronice inițiate după momentul notificării Băncii de către Abonat a pierderii controlului asupra Sistemului (de exemplu funcționării defectuoase a Sistemului, compromiterea parolelor sau a altor informații sensibile de către persoane neautorizate etc.);

- 10.10.3. pentru pierderile suportate de către Abonat ca rezultat al unei fraude comise de către o persoană sau grup de persoane terțe prin exploatarea unei vulnerabilități a Sistemului, cu condiția că Abonatul a respectat toate prevederile contractuale de utilizare a Sistemului.

### 11. Serviciul suport carduri 24/24

- 11.1. Banca oferă suport telefonic Abonaților prin intermediul Serviciului suport carduri 24/24 al Băncii.
- 11.2. Serviciul suport carduri 24/24 este accesibil non-stop (24 din 24 ore, 7 zile pe săptămână) la linia telefonică la numărul de telefon: /+373/ 22 71-71-71.
- 11.3. Abonatul poate apela Serviciul suport carduri 24/24 în vederea:
- 11.3.1. comunicării situațiilor de urgență;
- 11.3.2. solicitării suspendării / reactivării Login-lui, suspendării Parolei, Parolei ATM OTP și/sau Parolei SMS OTP;
- 11.3.3. obținerii consultațiilor privind utilizarea sistemului „MICB Mobile Banking”.

### 12. Dispozițiile finale

- 12.1. Relațiile dintre Bancă și Abonat care apar în rezultatul utilizării Sistemului „MICB Mobile Banking” și care nu sunt specificate în prezentele Condiții de utilizare, vor fi reglementate în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice și legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 12.2. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Abonat și Bancă pe marginea utilizării Sistemului „MICB Mobile Banking” vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin negociere. În cazul epuizării tuturor mijloacelor de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 12.3. Banca va informa Abonații privind modificarea prezentelor Condiții de utilizare și/sau Tarifelor prin afișarea versiunii(lor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina Web a Băncii ([www.micb.md](http://www.micb.md)).
- 12.4. Banca va informa Abonații privind modificarea prezentelor Condiții de utilizare și/sau Tarifelor prin afișarea versiunii(lor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina Web a Băncii ([www.micb.md](http://www.micb.md)).
- 12.5. Prezentele Condiții de utilizare a Sistemului „MICB Mobile Banking” intră în vigoare la data de **04.10.2024**.
- 12.6. Din data intrării în vigoare a prezentelor Condiții se abrogă Condițiile de utilizare a Sistemului „MICB Mobile Banking”, aprobate de către Comitetul de conducere al Băncii la **01.10.2024 (proces –verbal nr.69)**.