

**În vigoare din 08.02.2021**

Aprobate la ședința

Comitetului de conducere al Băncii

Proces-verbal nr. 06 din 03.02.2021

## **CONDIȚIILE DE UTILIZARE a Serviciului „Cash by Code”**

### **1. Prevederi generale**

1.1. Prezentele Condiții de utilizare a Serviciului „Cash by Code”, stabilite de BC „Moldindconbank” S.A., descriu modul în care Banca oferă clienților săi posibilitatea utilizării Serviciului „Cash by Code”, precum și modul de utilizare a acestuia de către clienți.

1.2. Prezentele Condiții de utilizare completează și detaliază relația contractuală existentă între Deținătorul cardului și Bancă, în conformitate cu Condițiile generale bancare pentru persoane fizice (în continuare Condiții generale bancare), care sunt puse la dispoziția oricărui Client sau potențial Client pe panourile informative în cadrul subdiviziunilor Băncii și pe pagina web a Băncii (<http://www.micb.md>), astfel încât acestea pot fi accesate în orice moment.

1.4. Pentru informații suplimentare despre Serviciul „Cash by Code”, Deținătorul de card poate accesa pagina web a Băncii sau poate apela Serviciul Suport Carduri Bancare 24/24 la numărul de telefon /+373/ 22 54-89-40.

### **2. Noțiunile utilizate**

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

- **Bancă** – prestator al Serviciului „Cash by Code” - BC „Moldindconbank” S.A.;
- **Condiții de utilizare** – prezentul document, ce vine să detalieze modul în care Clienții Băncii pot beneficia de Serviciul „Cash by Code” și Serviciul „Cash-In by Code”.
- **Serviciul „Cash by Code”, Serviciu** – este un serviciu destinat persoanelor fizice Detinătoare de carduri active emise de Bancă, accesibil în sistemul „MICB Web Banking” și sistemul „MICB Mobile Banking”. Serviciul oferă Beneficiarului posibilitatea de a retrage numerar fără card la orice bancomat al Băncii în baza Codului special „Cash by Code”. Retragerea numerarului în baza codului de bare „Cash by Code” poate fi efectuată doar la bancomatele care dispun de această funcționalitate. Lista bancomatelor este accesibilă pe **pagina Web a Băncii**.
- **Serviciul „Cash-In by Code”** – este un serviciu destinat persoanelor fizice Detinătoare de carduri active emise de Bancă, care permite Abonatului generarea unui cod unic de identificare a contului de card în Sistemul „MICB Mobile Banking” în baza căruia poate alimenta contul său de card cu o anumită sumă de bani în numerar direct la bancomatele Cash-In fără a utiliza un card de plată. Codul unic este reprezentat în format grafic (cod de bare).

**Serviciul „Cash-In by Code” este dezvoltarea funcționalității Serviciului „Cash by Code”.**

- **Cod „Cash by Code”** – cod de unică folosință generat în sistemele „MICB Web Banking” și „MICB Mobile Banking” format dintr-o componentă din 6 cifre și/sau în format grafic - cod de bare (doar pentru sistemul „MICB Mobile Banking”) care aparține și se află în posesia Deținătorului de card. Acest cod poate fi utilizat pentru retragerea numerarului de către Beneficiar, din inițiativa și cu participarea nemijlocită a Deținătorului, cu condiția respectării prezentelor Condiții.
- **Cod „Cash-In by Code”** – cod în format grafic (cod de bare) generat de Sistemul „MICB Mobile Banking” care aparține și se află în posesia Deținătorului de card. Acest cod poate fi utilizat pentru alimentarea de către Beneficiar a contului de card la bancomatele Cash-In ale Băncii din inițiativa și cu participarea nemijlocită a Deținătorului, cu condiția respectării prezentelor Condiții.
- **Cod de bare** - este o reprezentare de date codificată (cifrată), destinată a fi citită pe cale optică și are aspectul unui șir de bare negre de diverse grosimi pe un fundal alb. Codul de bare poate fi utilizat la

bancomatele MICB pentru retragerea numerarului prin intermediul Serviciului Cash by Code sau pentru alimentarea cardului cu numerar la bancomatele MICB utilizând Serviciul Cash-in by Code.

- **Deținător de card** – persoana fizică pe numele căreia este emis Cardul în conformitate cu Cererea de emitere a Cardului (în continuare “Cerere”). Cuprinde termenii „Deținătorul principal” și „Utilizatorul autorizat”.
- **Deținător principal** – titular al Contului de card deschis în conformitate cu Cererea.
- **Utilizator autorizat** – Deținător de card, altul decât Deținătorul principal: persoana fizică pe numele căreia este emis Cardul în conformitate cu Cererea și este nominalizată de către Deținătorul principal ca Utilizator autorizat al Contului de card.
- **Abonat** – Clientul care este abonat la Sistemul „MICB Web Banking” și/sau „MICB Mobile Banking”.
- **Card** – card de plată emis de Bancă pe numele Deținătorului, în conformitate cu Contractul încheiat între Deținător și Bancă.
- **Card principal** – card emis pe numele titularului Contului de card.
- **Card secundar** – card emis pe numele Utilizatorului autorizat.

**Cont de card** – contul deschis și menținut de către Deținătorul principal în cadrul Băncii, cu scopul înscrierii tranzacțiilor cu Carduri, precum și a altor operațiuni prevăzute de [Condițiile generale bancare](#), Tarife și Cerere.

- **Autentificarea suplimentară de tip „SMS OTP”, SMS OTP** – tipul Autentificării suplimentare care prevede transmiterea de către Bancă în adresa Deținătorului de card a unei parole de unică folosință în cadrul unui mesaj SMS la Numărul de telefon OTP și utilizarea acestei parole în cadrul Serviciului „Cash by Code”.
- **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.
- **Număr de telefon OTP** – numărul de telefon mobil stabilit de către Deținător în cadrul Chestionarului clientului – persoană fizică sau comunicat prin intermediul Serviciului Suport Carduri 24/24 și este înregistrat în sistemul informațional al Băncii, cu condiția că acest număr de telefon este gestionat de unul din următorii operatori de telefonie mobilă: Moldcell (ÎM „Moldcell” S.A.), Orange („Orange Moldova” S.A.) și Unite („Moldtelecom” S.A.).
- **Cod de acces** – cod numeric alcătuit din 5 cifre generat de către Abonat prin intermediul Sistemului „MICB Mobile Banking” și utilizat de către Abonat pentru accesarea ulterioară a Sistemului Mobile Banking, fără a introduce Login-ul și Parola.
- **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.
- **Beneficiar** – persoana care utilizează Codul „Cash by Code” pentru retragerea numerarului din bancomatele Băncii și Codul “Cash-In by Code” pentru alimentarea contului cu numerar în bancomatele Cash-In ale Băncii în conformitate cu prezentele Condiții de utilizare.
- **Client** – Deținător de Card și/sau Beneficiar.
- **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 afișate pe panourile informative la subdiviziunile Băncii, precum și plasate pe pagina web a Băncii.
- **PIN, Cod PIN** – Număr personal de identificare atribuit Cardului pentru a fi utilizat în tranzacțiile cu Carduri în scopul verificării identității Deținătorului. În acest scop, PIN-ul se consideră echivalent electronic al semnăturii Deținătorului și este un instrument de asigurare a securității cardului.
- **Serviciul suport carduri 24/24** - serviciul Băncii care asigură suportul Deținătorilor de card prin telefon 24/24 de ore. Linia telefonică fierbinte **+373 22/ 54 89 40**.

### 3. Generarea codului „Cash by Code” pentru eliberarea numerarului

3.1. Deținătorul de card efectuează inițierea tranzacției de generare a Codului „Cash by Code” prin intermediul Cardului prin una din următoarele modalități:

3.1.1. prin intermediul Sistemului “MICB Web Banking” în conformitate cu [Instrucțiunea de utilizare a sistemului “MICB Web Banking”](#) sau „MICB Mobile Banking”.

3.1.1.1 Deținătorul de card se autentifică în Sistemul “MICB Web Banking” și/sau “MICB Mobile Banking”, identifică cardul de pe care va fi inițiată tranzacția de eliberare a numerarului;

3.1.1.2 Deținătorul de card accesează “Generare cod pentru Cash by Code” în meniul sistemului;

3.1.1.3 Deținătorul de card selectează Cardul - sursă, introduce suma destinată eliberării și valuta în care dorește să fie eliberate mijloacele bănești Beneficiarului (MDL/USD/EUR);

3.1.1.4 Dacă inițierea procesului de generare a Codului „Cash by Code” se efectuează prin intermediul sistemului “MICB Web Banking”, deținătorul de card urmează să verifice datele introduse și să confirme operațiunea prin introducerea parolei de unică folosință (SMS OTP, Mobile OTP sau ATM OTP);

3.1.1.5. Dacă inițierea procesului de generare a Codului „Cash by Code” se efectuează prin intermediul sistemului “MICB Mobile Banking” deținătorul de card urmează să verifice datele introduse și să confirme

operațiunea prin introducerea parolei de unică folosință expediată la numărul de telefon mobil SMS OTP sau ATM OTP, însă dacă a fost setat codul de acces, confirmarea operațiunii prin SMS OTP, ATM OTP nu va fi solicitată.

3.1.1.6 În procesul operațiunii de generare a Codului „Cash by Code” se formează Codul de unică folosință în format numeric și în format grafic.

- Codul „Cash by Code” în format numeric se afișează Deținătorului de card în sistemul „MICB Web Banking” și „MICB Mobile Banking”;

3.2. Deținătorul de card este responsabil pentru furnizarea Beneficiarului a codului „Cash by Code”.

3.3. Deținătorul de card este responsabil pentru orice consecințe adverse care ar putea rezulta din compromiterea Codului „Cash by Code” în cazul vizualizării acestuia în sistemul „MICB Web Banking” și/sau „MICB Mobile Banking” de către o terță persoană, precum și pentru orice alte situații în care intenționat sau din culpă nu a fost asigurată confidențialitatea Codului „Cash by Code” de către însăși Deținătorul de card sau Beneficiar.

3.4. Deținătorul de card este responsabil pentru corectitudinea sumei și valutei destinate eliberării în cadrul Serviciului, indicate în sistemului „MICB Web Banking” sau „MICB Mobile Banking”.

3.5. Deținătorul de card este responsabil pentru comunicarea Beneficiarului a sumei și valutei pentru eliberarea căreia a fost generat Codul „Cash by Code” în format numeric.

3.6. Deținătorul de card este responsabil pentru generarea Codului „Cash by Code”, anularea Codului fiind posibilă din inițiativa Deținătorului în sistemele de deservire bancară la distanță „MICB Web Banking” și „MICB Mobile Banking”. În cazul neutilizării Codului „Cash by Code”, Deținătorul acceptă și este de acord cu faptul că suma pentru care a fost generat Codul va deveni accesibilă pe Card după expirarea a cel puțin 24 de ore din momentul generării Codului respectiv.

**Atenție!** În cazul în care Deținătorul de card nu anulează codul, acesta va fi activ pentru perioada de 24 ore din momentul generării, suma indicată fiind blocată în Contul de Card al Deținătorului. În cazul în care Beneficiarul nu a obținut mijloacele bănești în perioada respectivă, suma autorizată automat se va debloca și va deveni accesibilă Deținătorului de card. În cazul în care Deținătorul de card a efectuat anularea codului, suma autorizată va deveni imediat accesibilă.

3.7. Deținătorul de card poartă responsabilitate pentru aducerea la cunoștință și respectarea de către Beneficiar a prezentelor Condiții.

3.8. Deținătorul de card prin generarea Codului „Cash by Code”, confirmă faptul că a luat cunoștință de prezentele Condiții de utilizare și le acceptă.

3.9. Deținătorul de card nu are dreptul să utilizeze în cadrul Serviciului cardul sau rechizitele unui alt card decât cel emis pe numele său.

3.10. Operațiunea de generare și anulare a Codului „Cash by Code” poate fi efectuată doar personal de către Deținător de card.

### 3. Retragera numerarului la bancomate în baza codului „Cash by Code”

4.1. Din momentul generării Codului „Cash by Code” de către Deținătorul de card, suma devine accesibilă imediat Beneficiarului pentru eliberarea finală a numerarului.

4.2. Beneficiarul efectuează **tranzacția de retragere a numerarului fără card** la bancomatele Băncii în baza Codului „Cash by Code”:

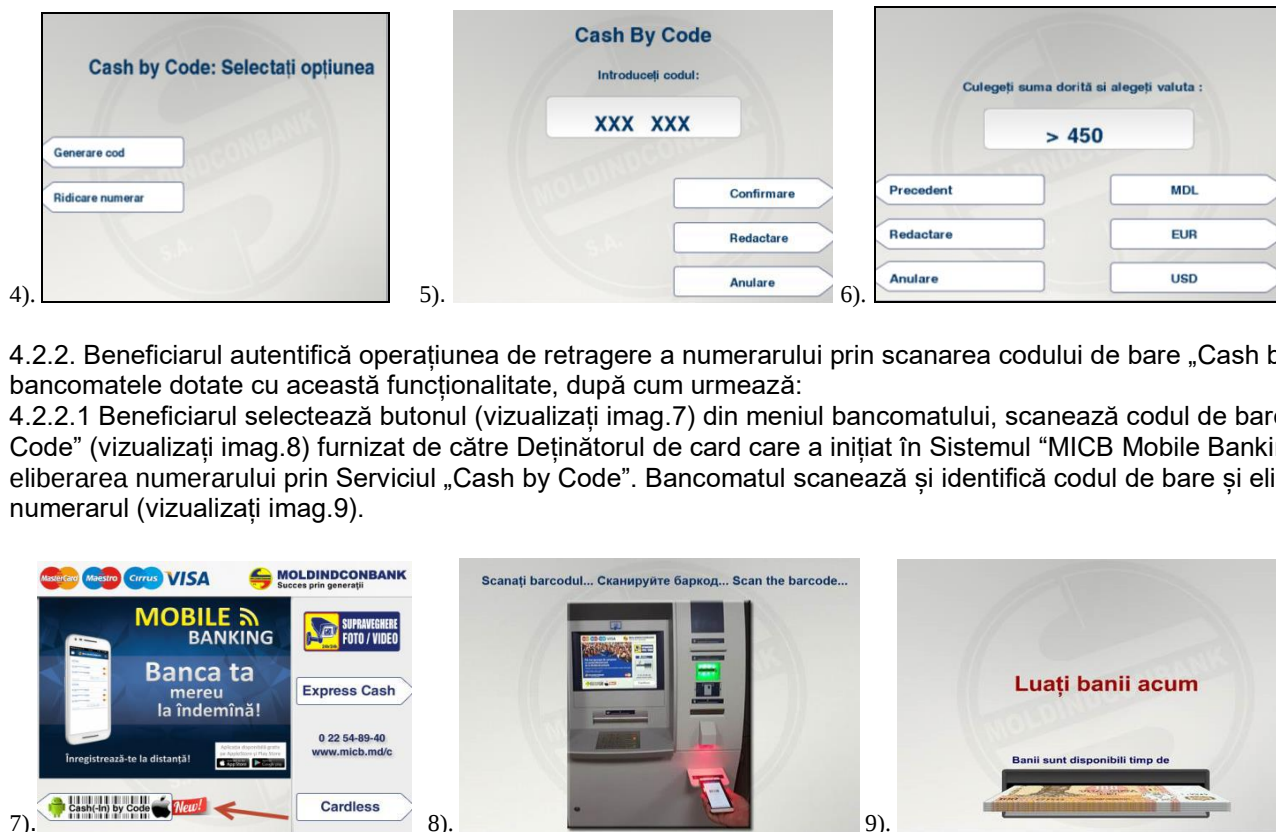
4.2.1. Beneficiarul autentifică operațiunea de retragere a numerarului prin introducerea Codului „Cash by Code”, sumei și valutei în elementele de interacțiune ale bancomatului, după cum urmează:

4.2.1.1. Beneficiarul selectează opțiunea „Cash by Code” în meniul afișat pe ecranul bancomatului. Pentru bancomatele Cash-In se selectează „Cardless”, ulterior se selectează Limba interacțiunii, Tipul Operațiunii „Cash by Code” (vizualizați imag.1, 2, 3).



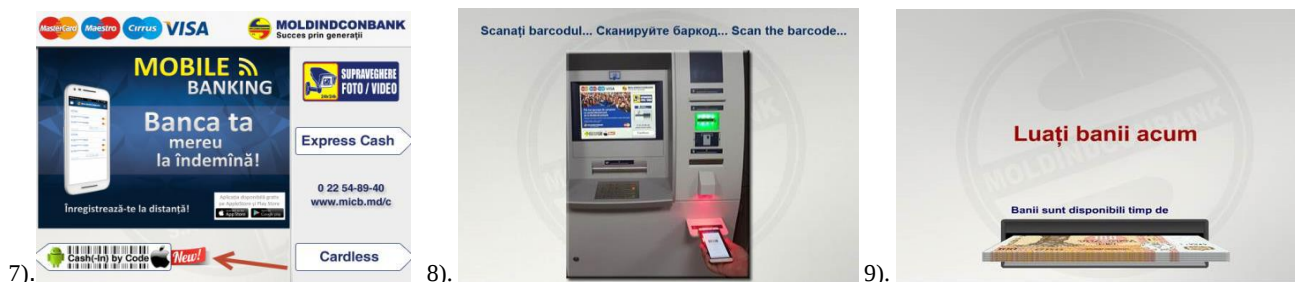
4.2.1.2. Beneficiarul selectează opțiunea „Ridicare numerar” (vizualizați imag.4), introduce Codul „Cash by Code” (vizualizați imag.5) furnizat de către Deținătorului de card care a inițiat eliberarea numerarului prin Serviciul „Cash by Code”, Suma și Valuta ce urmează a fi eliberată (vizualizați imag.6).

**În cazul în care toate datele indicate (Codul, suma, valuta) sunt introduse corect de către Beneficiar, poate avea loc eliberarea propriu-zisă a numerarului.**



4.2.2. Beneficiarul autentifică operațiunea de retragere a numerarului prin scanarea codului de bare „Cash by Code” la bancomatele dotate cu această funcționalitate, după cum urmează:

4.2.2.1 Beneficiarul selectează butonul (vizualizați imag.7) din meniul bancomatului, scanează codul de bare „Cash by Code” (vizualizați imag.8) furnizat de către Deținătorul de card care a inițiat în Sistemul “MICB Mobile Banking” eliberarea numerarului prin Serviciul „Cash by Code”. Bancomatul scanează și identifică codul de bare și eliberează numerarul (vizualizați imag.9).



Valuta tranzacției nu depinde de valuta contului de card al Deținătorului și poate fi MDL/USD/EUR în dependență de valuta în care a fost inițiată eliberarea numerarului de către Deținător. Eliberarea propriu-zisă a numerarului depinde de valutele care sunt disponibile la bancomatul Băncii la care s-a adresat Beneficiarul. În cazul în care valuta în care a fost generat Codul „Cash by Code” nu este disponibilă la bancomatul la care se încearcă ridicarea numerarului de către Beneficiar, tranzacția nu va fi posibilă. În asemenea situații, Beneficiarul urmează să efectueze tranzacția de retragere a numerarului la un alt bancomat unde valuta utilizată la generarea Codului „Cash by Code” este disponibilă sau să anuleze codul prin intermediul serviciului “Anularea codului Cash by Code”.

În cazul în care bancomatul nu dispune de suficient numerar pentru a elibera suma solicitată, Beneficiarul urmează să efectueze tranzacția de retragere a numerarului la un alt bancomat sau să anuleze codul prin intermediul serviciului “Anularea codului Cash by Code”.

În cazul în care Beneficiarul indică de 3 (trei) ori greșit suma și/sau valuta în elementele de interacțiune ale bancomatului în încercarea de a retrage numerar, Codul „Cash by Code” utilizat va fi inactivat, suma autorizată automat se va debloca și va deveni accesibilă Deținătorului de card și tranzacția de eliberare a numerarului nu va fi posibilă pentru Codul respectiv.

4.3. Activarea repetată/restabilirea Codului „Cash by Code” nu este posibilă, iar informația aferentă codului „Cash by Code” nu poate fi furnizată la solicitare Deținătorului.

4.4. În cazul pierderii codului „Cash by Code”, Deținătorul de card trebuie să efectueze anularea codului și să genereze repetat un alt cod.

## 5. Generarea codului „Cash-In by Code” pentru alimentarea contului

5.1. Deținătorul de card efectuează generarea codului “Cash-In by Code” pentru alimentarea contului de card în următorul mod:

5.1.1. prin intermediul Sistemului „MICB Mobile Banking” în conformitate cu [Instrucțiunea de utilizare a Sistemului “MICB Mobile Banking”](#):

5.1.1.1 Deținătorul de card se autentifică în Sistemul “MICB Mobile Banking”, identifică cardul care urmează a fi alimentat;

5.1.1.2 Deținătorul de card accesează “Cash-In by Code” în meniul Sistemului;

5.1.1.3 În procesul operațiunii de generare a Codului „Cash-In by Code” se formează Codul în format grafic (codul de bare);

5.2. Deținătorul de card utilizează Codul „Cash-In by Code” pentru alimentarea contului de card la bancomatele Cash-In ale Băncii fără utilizarea cardului bancar.

5.3. Deținătorul de card poartă responsabilitate de respectarea de către Beneficiar a prezentelor Condiții.

5.4. Deținătorul de card prin generarea Codului „Cash-In by Code”, confirmă faptul că a luat cunoștință de prezentele Condiții de utilizare și le acceptă.

5.5. Deținătorul de card este responsabil pentru orice consecințe adverse care ar putea rezulta din compromiterea Codului „Cash-In by Code” în cazul vizualizării acestuia în sistemul „MICB Mobile Banking” de către o terță persoană, precum și pentru orice alte situații în care intenționat sau din culpă nu a fost asigurată confidențialitatea Codului „Cash-In by Code” de către însăși Deținătorul de card sau Beneficiar.

5.6. Operațiunea de generare a Codului „Cash-In by Code” poate fi efectuată doar personal de către Deținător de card și nu poate fi efectuată de către mandatar, tutore, reprezentant legal sau orice altă persoană terță.

## 6. Alimentarea contului de card la bancomate în baza codului „Cash-In by Code”

6.1. Generarea codului „Cash-In by Code” pentru alimentarea contului de card la bancomatele Cash-In ale Băncii se poate efectua exclusiv în Sistemul „MICB Mobile Banking”.

6.2. Beneficiarul efectuează operațiunea de alimentare a contului de card fără prezența cardului în baza codului „Cash-In by Code” după cum urmează:

6.2.1. Beneficiarul selectează butonul (vizualizați imag.10) din meniul bancomatului și scanează codul de bare „Cash-In by Code” (vizualizați imag.11) generat în Sistemul „MICB Mobile Banking”. Bancomatul scanează și identifică contul de card prin codul de bare și solicită introducerea bancnotelor în bancomat (vizualizați imag.12).



10).



11).



12).

## 7. Securitatea în cadrul Serviciului

7.1. Deținătorul de card poartă responsabilitate deplină pentru tranzacțiile/operațiunile realizate prin utilizarea Serviciului „Cash by Code” ca urmare a:

7.1.1. Compromiterii cardului, datelor cardului, Codului PIN și/sau a altor elemente de securitate personalizate ale Cardului. Cerințele față de modul în care trebuie să fie asigurată securizarea elementelor de securitate personalizate ale Cardului sunt descrise în [Condițiile generale bancare pentru persoane fizice](#).

7.1.2. Compromiterii Codului „Cash by Code” și Codului „Cash-In by Code”, situație în care Deținătorul de card nu este ferm convins asupra faptului că acesta nu este sau nu a fost accesibil unor persoane terțe, altele decât Beneficiarul.

7.2. Introducerea corectă și/sau scanarea Codului „Cash by Code” la bancomatele Băncii reprezintă consimțământul (autorizarea) din partea Deținătorului în vederea procesării de către Bancă a tranzacției de eliberare a numerarului din Contul de Card al Deținătorului.

7.3. Scanarea Codului „Cash-In by Code” la bancomatele Cash-In ale Băncii care dispun de această funcționalitate reprezintă consimțământul (autorizarea) din partea Deținătorului în vederea procesării de către Bancă a tranzacției de alimentare a Contului de Card al Deținătorului.

7.4. Din momentul generării Codului „Cash by Code” de către Deținătorul cardului, eliberarea numerarului poate avea loc la bancomatele Băncii timp de 24 de ore, indiferent de statutul în care se află Cardul Deținătorului.

7.5. Deținătorul de card este obligat să asigure confidențialitatea și să nu divulge sub nici o formă Factorii de autentificare (SMS OTP, ATM OTP, Mobile OTP, Codul de acces sau amprenta digitală) și să ia măsuri rezonabile de protejare a acestora contra compromiterii și să nu admită utilizarea acestora de către terțe persoane.

7.6. În scopul prevenirii compromiterii Factorilor de autentificare, Deținătorul de card este obligat să respecte prevederile Condițiilor de utilizare a sistemului „MICB Mobile Banking” și Condițiilor de utilizare a sistemului „MICB Web Banking”.

7.7. Cu scopul prevenirii compromiterii Codului „Cash by Code”, Clientul trebuie:

7.7.1. să limiteze accesul persoanelor terțe la sistemele „MICB Web Banking” și „MICB Mobile Banking”;

7.7.2. să limiteze vizualizarea Codului „Cash by Code” de către persoanele terțe;

7.7.3. să limiteze accesul persoanelor terțe la dispozitivul / dispozitivele personale (calculator, telefon, tabletă) la care este instalată aplicația mobilă „MICB Mobile Banking”;

7.8. În cazul în care Codul „Cash by Code” este compromis, Clientul trebuie să anuleze Codul „Cash by Code” în sistemele „MICB Web Banking” sau „MICB Mobile Banking”.

## 8. Serviciul suport carduri 24/24

8.1. Banca oferă suport telefonic Deținătorilor de card prin intermediul Serviciului suport carduri 24/24 al Băncii.

8.2. Serviciul Suport carduri 24/24 al Băncii este accesibil non-stop (24 din 24 ore, 7 zile pe săptămână) la linia telefonică fierbinte, numărul de telefon: /+373/ **22 54-89-40**.

8.3. Deținătorul de card poate apela Serviciul suport carduri 24/24 în vederea:

8.3.1. comunicării situațiilor de urgență;

8.3.2. obținerii consultațiilor privind utilizarea Serviciului „Cash by Code”.

**Serviciul Suport Carduri 24/24: /+373/ 22 548 940.**

## 9. Dispozițiile finale

9.1. Tarifele referitoare la utilizarea Serviciului, precum și limitele aplicate utilizării acestora sunt stabilite în [Tarifele și limitele BC „Moldindconbank” S.A. privind deservirea cardurilor bancare](#).

9.2. Modalitatea de prelucrare a tranzacției în cadrul Serviciului „Cash by Code” se efectuează în conformitate cu [Condițiile generale bancare](#) în vigoare.

9.3. Dacă valuta indicată în cadrul Serviciului nu coincide cu valuta Contului Cardului, Banca va converti suma tranzacției la cursul comercial al Băncii stabilit pentru operațiunile cu carduri pentru ziua retragerii numerarului de către Beneficiar.

9.4. Relațiile dintre Bancă și Deținătorul de card care apar în rezultatul utilizării Serviciului 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.

9.5. Toate reclamațiile ce pot apărea în cadrul utilizării Serviciului pot fi înaintate către Bancă numai de către Deținător de card în conformitate cu [Condițiile generale bancare](#) și legislația în vigoare a Republicii Moldova.

9.6. Banca va informa Deținătorii de card privind modificarea prezentelor Condiții de utilizare și/sau Tarifelor prin publicarea versiunii(lor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina Web a Băncii <https://www.micb.md> și/sau afișate pe panoul informațional din cadrul subdiviziunilor Băncii.