

## **Termeni și Condiții de utilizare a serviciului MIA Plăți Instant în cadrul B.C. "EXIMBANK" S.A.**

### **I. DISPOZIȚII GENERALE**

**B.C. "EXIMBANK" S.A.** (în continuare "Banca") este o bancă licențiată din Republica Moldova, cu sediul în mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 171/1, care activează în baza Licenței eliberate de BNM seria A MMI nr. 000516 din 04 iunie 2018, fiind înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice cu numărul de înregistrare: 1002600010273, cu pagina oficială web: [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md) telefon Contact Centru: 022 600 000 și e-mail: [contact@eximbank.com](mailto:contact@eximbank.com).

Prin **Termeni și Condițiile de utilizare a serviciului MIA Plăți Instant** (în continuare "Termeni și Condiții") se stabilește modul de înrolare a conturilor de plată deschise la Bancă pentru efectuarea plăților prin intermediul MIA Plăți Instant în aplicația mobilă EXIMBANK Online. În scopul utilizării acestui serviciu, citirea exhaustivă și acceptarea Termenilor și Condițiilor descrise în prezentul document, este obligatorie.

Termenii și Condițiile prezentate completează și detaliază relația contractuală existentă între titularul contului și Bancă, stabilite în baza Condițiilor Generale Bancare și Tarifelor de bază pentru persoane fizice, disponibile pe pagina web oficială a Băncii și pe panourile informative din cadrul sucursalelor acesteia .

Termenii și Condițiile prezente reglementează accesul și utilizarea conturilor de plată în aplicația mobilă EXIMBANK Online doar între client - în calitate de titular de cont și Bancă în calitate de prestator de servicii de plată.

### **II. DEFINIȚII**

**MIA Plăți Instant** – sistem de plăți electronice interbancare conform căruia tranzacțiile financiare electronice se realizează în timp real, oferind beneficiarului acces imediat la mijloacele din cont transferate. Plățile sunt efectuate prin intermediul unui alias, sunt caracterizate prin viteza de procesare și folosite pentru a efectua transferuri de bani între conturi bancare, inclusiv plăți între persoane fizice, juridice, plăți comerciale și transferuri între instituții financiare, cât și plăți guvernamentale;

**Bancă** – prestatorul Serviciului MIA Plăți Instant, B.C. "EXIMBANK" S.A.;

**Alias** – identificator unic (număr de telefon, IDNP) care permite clientului unui PSP să îl prezinte în locul datelor de identificare detaliate necesare pentru completarea unui ordin de plată;

**Serviciul de căutare CAS (Central Addressing Scheme)** – serviciu care permite asocierea și obținerea codurilor unice de identificare ale utilizatorilor serviciilor de plată și ale altor date de identificare necesare pentru inițierea și executarea unui document de plată prin SAPI, utilizând alias.

**Beneficiar** – persoană fizică care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unui transfer MIA Plăți Instant, realizată în baza unui transfer inițiat de plătitor sau în baza unui RTP (solicitare de plată);

**Plătitor** – persoană fizică care este titularul unui cont de plăți și care autorizează transferul MIA Plăți Instant (inițiază sau permite executarea unui transfer RTP) din acel cont de plăți;

**Transfer** – operațiune efectuată în cadrul sistemului MIA Plăți Instant conform căreia mijloacele bănești din contul plătitorului sunt puse la dispoziția beneficiarului în timp real;

**Client / Titular de cont** – orice persoană fizică care, în baza documentației contractuale încheiate cu Banca, deține un cont de plată emis de Bancă; plătitor și/sau beneficiar;

**Cont eligibil** – cont de plată deschis în valuta MDL la Bancă;

**Cont de bază** – orice cont eligibil prestabilite înrolare în aplicația mobilă EXIMBANK Online, care poate fi modificat pe altul, accesând setările MIA Plăți Instant, prin setarea unui alt cont de bază;

**Cont de plată** – cont curent sau cont de plată la care este atașat cel puțin un card de plăți, emis de către Bancă;

**PSP (prestator servicii de plată / Bancă)** – participant al sistemului MIA Plăți Instant al SAPI (Sistemul Automatizat de Plăți Interbancare) care primește un transfer de la plătitor și acționează prin procesarea imediată a acestuia în favoarea contului de plăți al beneficiarului stipulat în detaliile transferului;

**Transfer instant (Person to Person / P2P)** – transfer de bani prin intermediul sistemului MIA Plăți Instant, direct din contul plătitorului către cel al beneficiarului (ambii persoane fizice - consumatori), folosind doar numărul de telefon (alias) al beneficiarului (destinatarului);

**Solicitare de transfer (Request to Pay / RTP)** – solicitare de transfer prin intermediul sistemului MIA Plăți Instant, inițiată de beneficiarul transferului către plătitor (ambii persoane fizice - consumatori), care poate fi acceptată sau respinsă de către plătitor;

**OTP (One Time Password / Parola de unică folosință)** – metodă de autorizare prin intermediul unui cod alfanumeric, generat de sistemul informațional al Băncii, în mod aleatoriu, transmis Clientului prin intermediul unui mesaj SMS la numărul de telefon declarat de către Client și înregistrat în profilul acestuia;

**Sistemul / Aplicația EXIMBANK Online** – sistem automatizat, informațional și tranzacțional, de deservire la distanță a clienților Băncii, de tipul mobile-banking, care utilizează tehnologia aplicațiilor mobile;

**Tarife** – tarifele și limitele tranzacționare aplicate de Bancă pentru serviciul MIA Plăți Instant, publicate pe panourile informative ale subdiviziunilor Băncii, precum și pe pagina web <https://eximbank.md>;

**Termeni și Condiții de utilizare** – prezentul document, ce detaliază modul în care Clienții Băncii pot beneficia de serviciul MIA Plăți Instant.

### **III. ÎNREGISTRAREA ȘI ASOCIEREA ALIAS ȘI CONTULUI DE BAZĂ AI CLIENTULUI ÎN SERVICIUL DE CĂUTARE CAS AL SISTEMULUI MIA PLĂȚI INSTANT**

Banca utilizează serviciul CAS în conformitate cu Termenii și Condițiile elaborate, destinat prestării serviciului MIA Plăți Instant. Serviciul CAS este disponibil 24/7/365 și permite convertirea alias-ului indicat de clienți în datele necesare pentru inițierea unui transfer. În calitate de Alias se utilizează numărul de telefon mobil al Clientului înregistrat în Republica Moldova și/sau codurile personale IDNP.

În scopul utilizării serviciului MIA Plăți Instant, Clientul selectează în aplicația EXIMBANK Online contul de bază pe care va recepționa transferurile. În calitate de alias se înregistrează în mod automat numărul de telefon mobil indicat de Client la Bancă, salvat de asemenea și în aplicația mobilă.

Serviciul CAS acumulează, procesează și stochează informațiile furnizate de către clienți, aferente alias-urilor utilizate de aceștia, în baza sa de date centralizată. Informațiile stocate în această bază de date sunt disponibile tuturor participanților la serviciul CAS prin intermediul interpelărilor în forma stabilită. Informațiile referitoare la client, stocate în cadrul serviciului CAS pot fi utilizate de către Bancă și ceilalți PSP exclusiv numai cu scopul facilitării populării ordinelor de plată cu informațiile necesare.

Banca înregistrează în serviciul CAS cel puțin următoarele informații aferent clienților săi:

- a. Numele și Prenumele clientului persoană fizică sau denumirea clientului persoană juridică;
- b. Codurile de identificare ale clienților (IDNP);
- c. Alias-ul clientului (numărul de telefon mobil sau/și codul IDNP);
- d. Codul IBAN al contului de plăți ales de client ca fiind cont de bază conectat la alias;
- e. Codul BIC al Băncii care gestionează contul de plăți al clientului.

Banca poartă răspundere pentru acuratețea, corectitudinea și actualizarea promptă a acestor informații, pe care o introduce/modifică / elimină în baza de date a serviciului CAS, precum și pentru obținerea acordului prealabil scris al clientului pentru prelucrarea datelor respective în serviciul CAS.

Prin acceptarea Termenilor și Condițiilor de utilizare a serviciului Mia Plăți Instant, Clientul își exprimă consimțământul pentru ca Banca să prelucreze și să transmită în cadrul serviciului CAS informațiile menționate la paragraful anterior pentru perioadă nedeterminată, în scopul realizării operațiunilor clienților, necesare pentru prestarea serviciilor de plată – în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Banca poate înregistra în CAS câte un cod IBAN pentru un client. În CAS pot fi înregistrate doar codurile IBAN pentru conturile de plăți în lei moldovenești. Clientul poate să solicite înregistrarea în CAS a mai multe coduri IBAN, însă nu concomitent, doar în cazul în care deține conturi de plăți deschise la diferiți PSP.

Banca poate înregistra, modifica sau șterge date doar despre clienții săi. Aceste acțiuni nu vor afecta informația aferentă acestor clienți, înregistrată de alți participanți. Clientul este exclus din serviciul CAS doar după ștergerea informației înregistrate de către toți participanții.

Banca, la solicitarea clientului său, modifică imediat informația înregistrată în serviciul CAS, în conformitate cu solicitarea primită, și îl notifică despre executarea solicitării.

Banca șterge informația aferentă clientului său din CAS imediat ce acesta:

- a. transmite o solicitare în acest sens;
- b. își retrage consimțământului de a prelucra datele cu caracter personal;
- c. își închide contul de plăți la Bancă, care este înregistrat în serviciul CAS, cu notificarea obligatorie a clientului.

PSP poate transmite în serviciul CAS o solicitare de informații legată de un alias numai în scopul executării unui transfer al unui client. În cazul în care solicitarea menționată este validă, serviciul CAS verifică existența alias-ului în baza sa de date.

- a. Dacă alias-ul respectiv este înregistrat, iar la acesta este atașat un cod IBAN, serviciul CAS prezintă/returnează imediat PSP datele clientului necesare pentru executarea ordinului de plată, în format electronic.
- b. Dacă alias-ul respectiv nu este înregistrat, sau la acesta nu este atașat un cod IBAN, sau solicitarea menționată nu este validă, serviciul CAS informează PSP despre acest fapt printr-un răspuns negativ, cu indicarea erorii.

#### **IV. UTILIZAREA SERVICIULUI MIA PLĂȚI INSTANT**

Clientul Băncii, atât în rol de plătitor, cât și de beneficiar al serviciului MIA Plăți Instant, confirmă prin utilizarea acestuia, faptul că a luat cunoștință și acceptă Termenii și Condițiile puse la dispoziție, precum și tarifele aplicabile, acestea reprezentând contractul de colaborare între Bancă și Client.

Prin utilizarea Serviciului MIA Plăți Instant are loc inițierea perfectării Documentului electronic prin care Plătitorul efectuează transferul instant cu utilizarea contului indicat / selectat de acesta. Banca procesează Documentele electronice, le prezintă pentru autorizare Plătitorului, iar în cazul obținerii unui răspuns de autorizare pozitiv, suma de bani conform transferului devine disponibilă pe contul de bază al Beneficiarului. Aceste Documente electronice au statut de cerere, iar Banca și Clientul recunosc că Documentele electronice transmise în cadrul Serviciului MIA Plăți Instant sunt echivalente celor depuse personal de către Client și semnate cu semnătura olografă a acestuia.

După înregistrarea alias-ului și contului de bază aferent în serviciul CAS, conform prevederilor de mai sus, Clientul va putea utiliza serviciul MIA Plăți Instant pentru:

- a. efectuarea transferului instant P2P (în calitate de plătitor) În calitate de plătitor/beneficiar al plății este persoana fizică (consumatorul);
- b. solicitarea transferului instant RTP (în calitate de beneficiar). În calitate de initiator al solicitării de plată (beneficiar) poate fi persoana fizică.

##### **Modalitatea de prelucrare a transferului instant P2P inițiat de către plătitor:**

- a. plătitorul inițiază transferul către beneficiar, utilizând alias beneficiarului;
- b. Banca plătitorului verifică și validează transferul inițiat din punct de vedere tehnic;
- c. în cazul validării cu succes, suma indicată de plătitor se debitează din contul de plată selectat de acesta și se creditează în contul de bază al beneficiarului;
- d. în cazul în care transferul nu a fost validat din punct de vedere tehnic, plătitorul va fi informat de transferul eronat și motivele acestuia (popriri active, insuficiență de fonduri, depășire a limitelor tranzacționale stabilite etc.)

##### **Modalitatea de prelucrare a solicitării de transfer (RTP) inițiat de către beneficiar:**

- a. beneficiarul plății inițiază o solicitare de transfer către plătitor, utilizând alias-ul plătitorului;
- b. plătitorul primește notificarea cu privire la solicitarea de transfer și decide în privința acceptării sau respingerii acesteia
- c. beneficiarul este informat imediat despre executarea sau respingerea solicitării de transfer inițiată;
- d. în cazul acceptării solicitării de transfer de către plătitor, suma indicată de beneficiar se debitează din contul plătitorului și se creditează în contul de bază al beneficiarului;
- e. în cazul respingerii solicitării de transfer de către plătitor, beneficiarul este informat cu o notificare.

## V. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Părțile beneficiază de drepturile și își asumă obligațiile menționate expres în prezentul capitolcît și în alte capitole din Termeni și Condiții, cererea depusa de către Client în legătură cu obiectul prezentului document.

### Obligațiile Bănci:

- a. să execute transferurile MIA în conformitate cu regimul de prestare a Serviciului definit în prezentele Termeni și Condiții de utilizare;
- b. să implementeze măsuri de securitate suficiente care ar diminua apariția riscurilor în urma gestionării Serviciului MIA Plăți Instant ;
- c. să asigure un grad adecvat de securitate și siguranță a aplicațiilor soft prin intermediul cărora se inițiază, înregistrează, controlează și recepționează transferurile MIA;
- d. să asigure stocarea și păstrarea informațiilor referitoare la transferurile MIA efectuate în cadrul Serviciului pentru perioadele de timp prevăzute de legislația în vigoare.

### Obligațiile Clientului:

- a. să ia cunoștință deTermenii și Condiții de utilizare a serviciului MIA Plăți Instant anterior accesării și utilizării acestuia și să utilizeze Serviciul în strictă conformitate cu prevederile Termenilor și Condițiilor puse la dispoziție;
- b. să verifice corectitudinea Documentelor electronice propuse spre confirmare și pregătite pentru a fi transmise spre executare, cât și a celor deja executate de către Bancă;
- c. să monitorizeze tranzacțiile prin intermediul serviciului MIA Plăți Instant și să comunice imediat Băncii orice neconcordanță sau neregulă identificată în legătură cu acestea;
- d. să asigure securitatea parolei de unică folosință primită prin SMS care va fi utilizată pentru autorizarea transferului;
- e. să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare aplicate cu scopul accesării sistemului EXIMBANK Online (Login, Parolă, OTP), precum și să asigure siguranța dispozitivului utilizat pentru accesarea aplicației mobile EXIMBANK Online;
- f. să protejeze și să nu divulge elementele de autentificare, precum și să nu admită utilizarea acestora de către terțe persoane
- g. să nu admită utilizarea Serviciului MIA Plăți Instant de către persoane terțe în numele său;
- h. la divulgarea elementelor de autentificare, cit si la apariția suspiciunii de utilizare a Serviciului de către persoane terțe în numele Clientului sau la apariția suspiciunii de compromitere a elementelor de autentificare va informa imediat Banca.

### Drepturile Băncii:

- a. să nu înregistreze datele clientului în CAS, în cazul în care acesta are buletinul și/sau formularul KYC expirat și/sau dacă face parte din listele de sancțiuni (internationale, nationale si interne) respectate de catre Banca;
- b. să deconecteze de la Serviciul MIA Plăți Instant clientul ce a fost introdus în lista de sancțiuni și astfel să restricționeze accesul la efectuarea și recepționarea transferurilor;
- c. să perceapă taxe și comisioane aferente Serviciului MIA Plăți Instant conform Tarifelor Băncii;
- d. să aplice limitele tranzacționale conform Tarifelor Băncii,
- e. să nu primească spre executare în cadrul Serviciului Documentele electronice, dacă primirea acestora nu este prevăzută de Termenii și Condițiile de utilizare în cauză.

### Drepturile Clientului:

- a. să solicite la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, extrasele de cont sau orice informații referitoare la utilizarea serviciului MIA Plăți Instant;
- b. să modifice la necesitate contul de bază înrolat în CAS și să solicite modificarea alias-ului înregistrat în serviciul CAS.

## VI. RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației introdusă în serviciul CAS și de datele prezentate în procesul utilizării Serviciului MIA Plăți Instant, precum și pentru operațiunile efectuate și Documentele electronice transmise în cadrul sesiunii de utilizare a Serviciului.

Banca și Clientul recunosc faptul că Documentele electronice transmise în cadrul utilizării Serviciului sunt echivalente cu cele perfectate de Client pe suport de hârtie și produc aceleași efecte juridice pentru Părți.

Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a transferurilor efectuate prin intermediul Serviciului în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a sistemului informațional ce asigură funcționalitatea Serviciului, cu condiția că disfuncționalitatea nu a fost cauzată intenționat de către Client.

Banca nu este responsabilă de neprocesarea transferului în cadrul Serviciului în cazul în care beneficiarul transferului nu a înregistrat alias său în serviciul CAS.

Clientul acceptă și recunoaște faptul că transferurile efectuate în cadrul Serviciului sunt non-repudiabile (imposibil de negat). De asemenea, în cadrul Serviciului Clientul este responsabil pentru indicarea corectă a numărului de telefon al Beneficiarului, sumei dorite de a fi transferată. Banca nu este responsabilă pentru situațiile în care Clientul în cadrul utilizării Serviciului a indicat greșit numărul de telefon mobil al beneficiarului și/sau suma transferului.

Banca nu poartă răspundere cu privire la securitatea dispozitivului mobil pe care este instalată aplicația mobilă EXIMBANK Online și nici pentru modul de funcționare al acestuia, Banca fiind responsabilă față de Client doar pentru îndeplinirea obligațiilor sale legale în calitate de prestator de servicii.

Banca nu poate fi considerată răspunzătoare pentru prejudiciile rezultate din executarea unor plăți neautorizate generate de expunerea dispozitivului Clientului la viruși și/sau alte aplicații/programe, precum și de furtul dispozitivului.

Banca nu este responsabilă pentru nici o pierdere, prejudiciu moral sau material cauzat de nerespectarea Termenilor și Condițiilor prezente de către Client, precum și pentru pierderea sau coruperea conținutului datelor Clientului, dacă pierderea sau coruperea respectivă nu este cauzată de Bancă și/sau nu se află sub controlul acesteia.

## VII. DISPOZIȚII FINALE

Tarifele aferente Serviciului MIA Plăți Instant precum și limitele aplicate utilizării serviciului, sunt stabilite în Tarifele de bază pentru persoane fizice disponibile pe [pagina web oficială a Băncii](#).

Pentru evitarea unor potențiale prejudicii cauzate prin utilizarea Serviciului MIA Plăți Instant de către terți, Banca recomandă Clientului să nu înstrăineze/împrumute etc. dispozitivul mobil și să nu divulge metoda de deblocare a acestuia.

Banca își rezervă dreptul de a revizui Termenii și Condițiile prezente în orice moment, în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale Bancare, cu notificarea prealabilă, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare, prin plasarea anunțului pe pagina web oficială a Băncii.

Banca va afișa versiunea modificată a acestor documente pe pagina web oficială a Băncii.

Clienții Băncii pot depune sesizări, reclamații sau plângeri. Pentru o consultare detaliată cu privire la:

- a. Modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le primească și să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare a acestora la Bancă – [pagina web a Băncii](#);
- b. Politica privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și de apel, instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor – [pagina web a Băncii](#).