



Intră în vigoare la 10.05.2017

Aprobat de Comitetul de conducere al Băncii
la 07.04.2017, procesul verbal nr. 42

CONDIȚIILE DE UTILIZARE a Sistemului „MICB Web Banking”

Cuprins:

1. Prevederi generale.....	3
2. Noțiunile utilizate	3
3. Abonarea la Sistem.....	5
4. Restabilirea Login-lui și/sau Parolei.....	5
5. Securitatea Sistemului	6
6. Serviciile financiare ale Sistemului „MICB Web Banking”	8
7. Serviciile non-financiare ale Sistemului „MICB Web Banking”	9
8. Drepturile și obligațiile Părților	10
9. Responsabilitatea Părților și ordinea repartizării pierderilor	11
10. Serviciul suport carduri 24/24	12
11. Dispozițiile finale	12

1. Prevederi generale

1.1. Prezentele Condiții de utilizare a Sistemului „MICB Web Banking” (în continuare Condiții de utilizare), stabilite de BC „Moldindconbank” S.A., descriu modul în care Banca oferă Clienților săi posibilitatea utilizării Sistemului „MICB Web 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 Deținător și Bancă, în conformitate cu [Regulile de utilizare a cardului](#). Regulile de utilizare a cardului sunt accesibile la orice Ghișeu/pe panoul informativ al Băncii și pe pagina web.

1.3. Client eligibil pentru abonare la Sistem este orice persoană fizică care deține în Bancă un cont de card de care este atașat un card activ sau orice persoană fizică care deține un card secundar activ.

1.4. Pentru informații suplimentare despre Sistemul „MICB Web Banking”, Deținătorul de card poate accesa [pagina de internet a Băncii](#), sau 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:

- **Sistemul „MICB Web Banking”, Sistem** – sistem ce oferă clienților posibilitatea efectuării operațiunilor bancare la distanță, într-un mod simplu, utilizând orice calculator sau dispozitiv mobil conectat la internet, în orice timp al zilei, din orice colț al lumii, în conformitate cu prezentele Condiții de utilizare.
- **Sistem de deservire bancară la distanță** – 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.
 - **Sistemul de deservire bancară la distanță informațional** este un sistem utilizat în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate.
 - **Sistemul de deservire bancară la distanță tranzacțional** este un sistem utilizat în scopul efectuării de plăți în numele și din ordinul deținătorului.
- **Condiții de utilizare** – prezentul document, ce vine să detalieze modul în care Clienții Băncii se pot abona la și ulterior utiliza Sistemul „MICB Web Banking”.
- **Tarife** – [Tarifele și limitele referitoare la deservirea cardurilor bancare emise de BC „Moldindconbank” S.A.](#) în vigoare – lista taxelor, comisioanelor și a limitelor aplicate de către Bancă la administrarea Cardurilor publicate pe panourile informative ale subdiviziunilor Băncii, precum și pe pagina web.
- **Card** – card de plată emis de Bancă pe numele Deținătorului în conformitate cu Cererea de deschidere a contului de card și emitere a cardului. Cardul este suport de informație standardizat, protejat și personalizat, utilizat de către Deținător în modul prevăzut de Regulile de utilizare a Cardului, Tarifele și Cererea; și acceptat în calitate de instrument de plată în tranzacțiile cu carduri. Cardul emis este un card de debit, cu excepția cazurilor în care Deținătorului principal i se acordă, în baza documentelor semnate suplimentar cu Banca, fie facilitatea de descoperit de cont (overdraft) pe Contul de card - card de debit cu facilitatea de overdraft, fie o limită de credit - card de credit. Cardul poate avea posibilitatea tehnică de a efectua tranzacții „contactless” (card contactless), acest fapt fiind indicat prin prezența fizică a logoului standardizat al tehnologiei pe partea din față a cardului.
- **Card principal** – card emis pe numele titularului Contului de card.
- **Card secundar** – card emis pe numele Utilizatorului autorizat.
- **Deținător de card, Deținător** - Persoana fizică pe numele căreia este emis Cardul în conformitate cu Cererea de emitere a Cardului. Cuprinde termenii „Deținătorul principal” și „Utilizatorul autorizat”.
- **Deținător principal** - Deținătorul, posesor 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.
- **Cont de card** – contul deschis și menținut de către Deținătorul principal la Bancă, cu scopul înscrierii Tranzacțiilor cu Carduri, precum și a altor operații prevăzute de contractul respectiv.
- **Bancă** – proprietarul Sistemului MICB Web Banking - BC „Moldindconbank” S.A.

- **Client** – Deținătorul Cardului.
- **Abonat** – Clientul care este abonat la Sistem.
- **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.
- **Pagina de start** – pagina Web accesibilă prin rețeaua Internet la adresa <https://wb.micb.md>.
- **Calculatorul (Abonatului)** – calculator sau alt tip de echipament, care reprezintă o combinație de echipamente electronice și programe ce rulează pe acesta, utilizat de către Abonat pentru conectarea la Sistem.
- **Server „MICB Web Banking”, Serverul Sistemului** – este totalitatea echipamentului electronic și programelor Băncii, pe care rulează Sistemul și cu care Calculatorul Abonatului stabilește legătura cu scopul stabilirii Sesiunii de utilizare a Sistemului.
- **Instrucțiuni** – Instrucțiunile de utilizare a Sistemului „MICB Web Banking” – document perfectat de Bancă și accesibil de pe Pagina de start a Sistemului, în care este descrisă modalitatea utilizării Sistemului de către Abonat. Instrucțiunile sunt parte integrantă a prezentelor Condiții de utilizare și sunt obligatorii de respectat în cadrul Abonării și utilizării Sistemului.
- **Login** – identificator alfanumeric alocat de Bancă Clientului pentru identificarea Clientului în calitate de Abonat.
- **Parolă** – identificator alfanumeric alocat de Bancă Clientului sau stabilit de către Client în procesul de Abonare sau modificat ulterior de către Abonat în cardul Sesiunii de utilizare a sistemului, necesar pentru Autentificarea Clientului în Sistem în calitate de Abonat.
- **Sesiune de utilizare a Sistemului** – sesiunea stabilită dintre echipamentul terminal al Abonatului (calculator etc.) și Serverul Sistemului, în baza Autentificării Abonatului în Sistem, pe parcursul căreia Abonatului sunt accesibile Serviciile Sistemului.
- **Sign out / Ieșire / Выход** - acțiunea de finisare securizată a sesiunii de utilizare a Sistemului.
- **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.
- **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 obține din partea Băncii informație.
- **Document electronic** – orice document perfectat și/sau transmis Băncii de către Abonat prin intermediul Sistemului.
- **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.
- **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 „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.
- **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.).
- **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.
- **Autentificarea suplimentară de tip „Mobile OTP”, Mobile OTP** - tipul Autentificării suplimentare care prevede generarea de către Abonat a unei parole de unică folosință prin intermediul aplicației MICB Mobile

Banking, în baza codului generat în sistemul „MICB Mobile Banking” și introducerea acestei parole de către Abonat în interfața Sistemului.

- **MICB Mobile Banking, Aplicație** – este un sistem informațional și tranzacțional de deservire bancară la distanță a Deținătorilor de carduri de tipul “mobile-banking”, care utilizează tehnologia aplicațiilor mobile, fiind accesibil a fi instalat din magazinele virtuale oficiale “App Store” și “Android Play Market”.
- **Factor de autentificare** – Parola obținută prin Autentificarea de tip SMS OTP, ATM OTP sau Mobile OTP – informația și / sau dispozitivele deținute de Client pentru asigurarea procesului de autentificare.
- **Serviciu „P2P MICB”** – serviciu care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele bănești de pe card pe card prin intermediul Portalului 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”.
- **Serviciu „Cash by Code”, Serviciu** – este un serviciu destinat persoanelor fizice Deținătoare de carduri active emise de Bancă care oferă Beneficiarului posibilitatea retragerii numerarului fără card la orice bancomat al Băncii în baza Codului special „Cash by Code”.
- **Serviciu „SMS-notificări”** - serviciu de informare a clienților prin intermediul mesajelor SMS expediate la telefonul mobil cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul bancar și pe contul de card, în conformitate cu Condițiile de prestare a serviciului „SMS-notificări”.

3. Abonarea la Sistem

3.1. Abonarea la Sistem are ca rezultat obținerea de către Client a Login-ului și Parolei.

3.2. Abonarea la Sistem poate fi efectuată prin următoarele modalități:

3.2.1. Obținerea Login-ului și Parolei prin operațiunea respectivă accesibilă la bancomatul Băncii:

- a. Clientul autentifică operațiunea de primire a Login-ului și Parolei prin introducerea unui Card valabil emis pe numele Clientului și a Codului PIN în elementele de interacțiune ale bancomatului;
- b. În rezultatul operațiunii de primire a Login-ului și Parolei, Banca alocă Clientului Login-ul și Parola generate printr-un algoritm de creare a valorilor alfanumerice aleatorii și le imprimă pe bonul bancomatului;
- c. Clientul este responsabil pentru compromiterea Login-ului și Parolei în cazul nepreluării din imprimanta bancomatului a bonului cu Login și Parolă imprimate.

3.2.2. Abonarea prin introducerea numărului Cardului și Autentificării alternative de tip „SMS OTP”, „ATM OTP” sau „Mobile OTP”:

- a. Clientul efectuează abonarea prin intermediul site-ului <https://wb.micb.md>;
- b. Clientul autentifică operațiunea de primire a Loginului și Parolei prin introducerea numărului unui Card valabil emis pe numele Clientului și efectuarea Autentificării alternative de tip „SMS OTP”, “ATM OTP” sau “Mobile OTP”.
- c. În cadrul operațiunii Clientul introduce în câmpurile respective ale interfeței Sistemului, Loginul și Parola care dorește să-i fie alocată de către Bancă. Banca îi alocă Loginul și Parola cu condiția că acestea corespund cerințelor stabilite în prezentele Condiții de utilizare (caracterele utilizate, lungimea etc.) și totodată dacă Loginul nu este deja utilizat pentru identificarea unui alt Abonat.

3.3. Clientul, prin Abonare la Sistem, confirmă faptul că a luat cunoștință de prezentele Condiții de utilizare și le acceptă.

3.4. Clientul nu are dreptul să utilizeze în procesul abonării cardul sau rechizitele unui alt card decât cel emis pe numele său.

3.5. Abonarea poate să fie efectuată doar personal de către Client și nu poate fi efectuată de către mandatar, tutore, reprezentant legal sau orice altă persoană terță.

4. Restabilirea Login-ului și/sau Parolei

4.1. Restabilirea Login-ului și/sau Parolei poate fi efectuată prin următoarele modalități:

4.1.1. Obținerea Login-ului și Parolei prin operațiunea respectivă accesibilă la bancomatul Băncii:

- a. Clientul autentifică operațiunea de primire a Login-ului și Parolei prin introducerea unui Card valabil emis pe numele Clientului și a Codului PIN în elementele de interacțiune ale bancomatului;
- b. 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.

- c. Clientul este responsabil pentru compromiterea Login-ului și Parolei în cazul nepreluării din imprimanta bancomatului a bonului cu Login și Parolă imprimată.
- 4.1.2. **Obținerea Login-ului și modificarea Parolei prin introducerea numărului Cardului și Autentificării alternative de tip „SMS OTP”, „ATM OTP” sau „Mobile OTP”:**
- a. Clientul efectuează această operațiune prin intermediul Sistemului;
 - b. Clientul autentifică operațiunea de primire a Loginului și Parolei prin introducerea numărului unui Card valabil emis pe numele Clientului și efectuarea Autentificării alternative de tip „SMS OTP”, „ATM OTP” sau „Mobile OTP”.
 - c. 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.).

5. Securitatea Sistemului

5.1. Securitatea Sistemului are ca scop:

- 5.1.1. securitatea Cardurilor și Conturilor Clientului și a mijloacelor din ele, altor produse și servicii deținute de Client în Bancă, precum și confidențialitatea informației despre acestea;
- 5.1.2. asigurarea faptului că Tranzacțiile pot fi efectuate din numele Abonatului doar de către Abonat și nu în mod fraudulos de către o altă persoană.

5.2. Securitatea Sistemului este asigurată prin următoarele cerințe de autentificare:

- 5.2.1. 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 și Autentificării alternative în Sistem;
- 5.2.2. o persoană poate să obțină accesul la Sistem în calitate de Abonat doar în baza procedurii Autentificării în Sistem;
- 5.2.3. în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului, unele Servicii sunt accesibile doar în baza Autentificării suplimentare.

5.3. 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:

- 5.3.1. Necompromiterea Cardului, datelor cardului și a PIN-ului. Cerințele de securizare ale acestora sunt descrise în [Regulile de utilizare a cardului](#).
- 5.3.2. Necompromiterea Parolei. Compromiterea Parolei este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că aceasta nu este accesibilă persoanelor terțe.
- 5.3.3. Necompromiterea parolelor de unică folosință ATM OTP. Compromiterea ATM OTP este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că acestea nu sunt accesibile persoanelor terțe.
- 5.3.4. Necompromiterea Factorului de autentificare „SMS OTP”. Compromiterea acestui Factor este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului mesajele transmise pe numărul de telefon OTP nu sunt accesibile persoanelor terțe.
- 5.3.5. Necompromiterea Factorului de autentificare „Mobile OTP”. Compromiterea acestui Factor este situația în care Clientul nu este ferm convins asupra faptului că telefonul/ dispozitivul mobil la care este setată aplicația MICB Mobile Banking nu este accesibil persoanelor terțe și/sau codul de acces setat pentru aplicația MICB Mobile Banking nu este accesibilă persoanelor terțe.

5.4. Clientul este responsabil pentru necompromiterea Factorilor de autentificare deținute de el.

5.5. Cu scopul prevenirii compromiterii Parolei, Clientul trebuie:

- 5.5.1. să nu înscrie Parola pe un suport care permite asocierea cu Sistemul, prin natura sau poziționarea sa;
- 5.5.2. să nu introducă Parola pe alte pagini decât pagina de autentificare a Sistemului (această pagină trebuie să aibă un certificat SSL valid al serverului – consultați instrucțiunile browser-ului pentru a afla modalitatea de apreciere a acestui fapt) și să nu transmită Parola prin poșta electronică;

Notă: o modalitate de obținere a parolelor de către infractori este așa-numit „phishing”. Phishing-ul este modalitatea de fraudă în care criminalii transmit scrisori în masă cu legenda de tipul „banca face verificarea bazei de date. Pentru a nu pierde accesul la sistem, transmiteți urgent parola în adresa noastră”. Sau în scrisoare este hyperlink la un site fals, care se aseamănă 100% cu cel al Sistemului, însă are o altă adresă, poate și asemănătoare. Aceste scrisori și site-urile false sunt menite pentru a afla parola Dvs. și a face Tranzacții în mod fraudulos din numele Dvs.

Rețineți: Banca niciodată nu va expedia o scrisoare sau un alt tip de mesaj prin care să solicite transmiterea parolei.

- 5.5.3. să modifice regulat Parola cu ajutorul Serviciului respectiv al Sistemului;
- 5.5.4. să asigure protejarea Calculatorului său utilizând soft-ul specializat (antivirus, firewall etc.), politicile de limitare a accesului la resurse și alte metode de securitate informațională.
- 5.6. În cazul în care Parola este compromisă, Clientul trebuie să modifice imediat Parola prin una din următoarele modalități:
 - 5.6.1. Serviciul respectiv în cadrul Sesiunii de utilizare a Sistemului;
 - 5.6.2. Operațiunea de modificare a Parolei prin introducerea numărului Cardului și Autentificării alternative de tip „SMS OTP”, „Mobile OTP” sau „ATM OTP”;
 - 5.6.3. Obținerea Login-ului și Parolei (regenerate) prin operațiunea respectivă accesibilă la bancomatul Băncii;
 - 5.6.4. 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.
- 5.7. **Cerințele față de Parolă:**
 - 5.7.1. 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.
 - 5.7.2. Este interzisă utilizarea altor caractere decât litere latine majuscule/minuscule și cifre.
 - 5.7.3. Este interzisă stabilirea Parolei care coincide cu una din 12 Parole utilizate anterior.
 - 5.7.4. Sistemul va suspenda Parola pentru 15 minute după fiecare 3 introduceri greșite consecutive.
 - 5.7.5. Sistemul va impune modificarea parolei de către Abonat cel puțin o dată la 90 zile.
- 5.8. În cazul în care unul din Factorii de autentificare este compromis, Clientul trebuie să:
 - 5.8.1. verifice atent Tranzacțiile efectuate din numele său pentru a depista pe cele frauduloase;
 - 5.8.2. anunțe imediat Banca și să comunice detaliile privind circumstanțele compromiterii și eventualele efecte ale acesteia.
- 5.9. 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:
 - 5.9.1. să genereze o nouă listă de ATM OTP;
 - 5.9.2. să contacteze Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii pentru a anula lista de parole ATM OTP.
- 5.10. În cazul în care **Factorul SMS OTP este compromis**, Clientul trebuie:
 - 5.10.1. să solicite operatorului de telefonie mobilă suspendarea numărului de telefon (utilizat în calitate de număr de telefon OTP) și restabilirea accesului exclusiv al Clientului la acest număr de telefon;
 - 5.10.2. să solicite Băncii, prin contactarea Serviciului suport carduri 24/24 al Băncii, suspendarea numărului de telefon OTP în sistemul informațional al Băncii;
 - 5.10.3. să solicite Băncii modificarea numărului de telefon utilizat în calitate de număr de telefon OTP prin una din următoarele modalități:
 - a. modificarea numărului de telefon în cadrul Serviciului „SMS-notificări” prin intermediul bancomatului Băncii, prin depunerea cererii respective la una dintre subdiviziunile Băncii sau prin intermediul Sistemului „MICB Web Banking”, „MICB Mobile Banking”;
 - b. modificarea numărului de telefon mobil în afara Serviciului „SMS-notificări”, prin depunerea Chestionarului pentru client – persoană fizică la una dintre subdiviziunile Băncii.
- 5.11. Suspendarea / reactivarea Login-ului:
 - 5.11.1. În cazul în care Clientul 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.
 - 5.11.2. În cazul suspendării Login-ului Autentificarea în Sistem și restabilirea parolei nu vor fi accesibile.
 - 5.11.3. 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 Abonatul Băncii.
 - 5.11.4. Reactivarea Login-ului nu duce în sine la reactivarea Factorilor de autentificare.
- 5.12. Banca protejează datele transmise între Serverul Sistemului și Calculatorul Abonatului (Clientului) prin cifrarea acestora așa cum este definit în specificațiile tehnice ale protocolului SSL.

6. Serviciile financiare ale Sistemului „MICB Web Banking”

6.1. Serviciile financiare ale Sistemului sunt Serviciile destinate creării și transmiterii în adresa Băncii a Documentelor electronice de plată.

6.2. 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).

6.3. **Serviciul „P2P MICB”** - se efectuează în conformitate cu [Condițiile de utilizare a Serviciului „P2P MICB”](#) accesibile la orice Ghișeu al Băncii sau pe pagina web.

6.3.1. **Serviciul „Transfer pe cardul propriu”** – permite efectuarea Transferurilor între cardurile personale.

6.3.2. **Serviciul „Transfer pe card Moldindconbank”** – serviciu ce permite efectuarea Transferurilor de pe Cardul emis pe numele Abonatului pe un alt card emis de Bancă pe numele altei persoane decât Abonatul.

6.3.3. **Serviciile “Transfer pe card Mastercard străin”, „Transfer pe card VISA străin”** - permit efectuarea Transferului de pe Cardul emis pe numele Abonatului pe un alt card emis de altă Bancă din R. Moldova și/sau străinătate.

6.4. **Serviciul „Cash by Code”** - se efectuează în conformitate cu [Condițiile de utilizare a Serviciului „Cash by Code”](#) accesibile la orice Ghișeu al Băncii sau pe pagina web.

6.5. **Serviciul „Plăți în baza contractelor de primire a plăților”:**

6.5.1. 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 (în continuare „Furnizor”).

6.5.2. 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.

6.5.3. Banca stabilește unilateral lista Furnizorilor de servicii și o poate modifica fără preaviz.

6.5.4. În calitate de Furnizor de servicii poate servi și Bancă, 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.

6.5.5. 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).

6.5.6. 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.

6.5.7. Etapele și modalitatea de prelucrare a Plății:

- a. **verificarea** Documentului electronic. În acest moment:
 - a.1. se verifică corectitudinea completării câmpurilor Documentului, conform cerințelor stabilite de către Bancă;
 - a.2. dacă este prevăzut de contractul Băncii cu Furnizorul beneficiar, se solicită autorizarea plății de către Furnizorul respectiv;
 - 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:
 - 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.

- 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:
- c.1. Banca debitează Contului Cardului de pe care se efectuează Plata;
- c.2. Banca efectuează transferul mijloacelor bănești în adresa Furnizorului beneficiar conform prevederilor relațiilor dintre Bancă și acesta;
- c.3. Banca anunță Furnizorul privind datele documentului de plată conform prevederilor agreeate dintre Bancă și acesta.
- 6.5.8. Responsabilitatea Băncii:
- a. Banca este responsabilă de executarea corectă și la timp a prevederilor pp. 6.5.7.c.2 și 6.5.7.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. 6.5.7.c.2 și 6.5.7.c.3, precum și nu este responsabilă de calitatea mărfurilor și serviciilor oferite Clientului de către Furnizor.
- 6.5.9. În cazul în care Clientul are litigii cu Furnizor 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 această, 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 angajatului Băncii datele câmpurilor care au fost completate în documentul de plată (numărul telefonului, numărul contractului cu furnizorul etc.);
- b. să prezinte buletinul de identitate;
- c. să comunice operatorului data achitării facturii.
- Notă: Fără cunoașterea acestor date angajatul Băncii nu va avea posibilitate să verifice faptul efectuării Plății. Clientul poate vizualiza toate aceste date în Sistem, în Istoria tranzacțiilor.*
- 6.5.10. Clientul poate vizualiza în Sistem lista documentelor de plată primite spre executare.

7. Serviciile non-financiare ale Sistemului „MICB Web Banking”

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

7.2. Serviciile informaționale:

- 7.2.1. oferă Abonatului informații despre conturile și cardurile sale, tranzacțiile efectuate, rechizitele bancare etc.
- 7.2.2. 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).

7.2.3. Obținerea Extrasului de pe contul de card / card.

- a. Este posibilă prin utilizarea Serviciilor „Extras pentru perioada de decontare” și „Extras online”. Prin aceste servicii puteți obține extrasul pentru o perioadă de calcul (lună calendaristică) și/sau pentru o perioadă determinată de Abonat (dar nu mai devreme de 27.07.2013).

7.2.4. Istoria tranzacțiilor. Plăți și transferuri:

- a. Afișează lista tranzacțiilor efectuate prin intermediul Sistemului.

7.2.5. Istoria tranzacțiilor. Extras de pe card:

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

7.3. Serviciile de gestionare a cardurilor / conturilor Abonatului:

7.3.1. Blocarea cardului:

- a. Utilizarea acestui Serviciului duce la blocarea Cardului.
- b. În rezultatul utilizării acestui Serviciu clientul transmite Băncii Document electronic cu statut de cerere de blocare a Cardului.
- c. În funcție de tipul blocării solicitat, cardul poate sau nu fi deblocat prin utilizarea Serviciului „Deblocarea cardului”. Clientul este informat despre aceasta prin interfața Sistemului.

7.3.2. Deblocarea cardului:

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

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

7.3.3. Fereastra tranzacțională:

- a. Utilizarea acestui Serviciu permite Abonatului să dețină securitate avansată asupra cardurilor sale.
- b. La activarea ferestrei tranzacționale are loc blocarea operațiunilor de retragere a numerarului din contul de card și de achitare fără numerar pe un termen nelimitat;
- c. 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.

7.3.4. Limite tranzacționale:

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

7.3.5. Serviciul “SMS-Notificări”:

- a. Banca oferă Clientului posibilitate de abonare la Serviciu, iar odată cu obținerea statutului de Abonat, posibilitatea de a beneficia de funcționalitatea Serviciului.
- b. Serviciul se utilizează în conformitate cu [Condițiile de Prestare a Serviciului “SMS-Notificări”](#).

7.4. Serviciile de gestionare a Abonamentului și a Factorilor de autentificare:

7.4.1. Modificarea parolei:

- a. Utilizarea acestui Serviciului duce la modificarea Parolei.
- b. Clientul introduce în câmpurile respective ale interfeței Sistemului Parola nouă care dorește să-i fie acceptată de către Bancă. Banca îi acceptă Parola cu condiția că aceasta corespunde cerințelor stabilite în prezentele Condiții de utilizare (caracterele utilizate, lungimea etc.).

8. Drepturile și obligațiile Părților

8.1. 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.

8.2. Banca este obligată:

- 8.2.1. să execute Tranzacțiile în conformitate cu regimul de prestare a Serviciului respectiv definit în prezentele Condiții de utilizare;
- 8.2.2. 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;
- 8.2.3. 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;
- 8.2.4. 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;
- 8.2.5. 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);
- 8.2.6. să asigure identificarea și înscrierea corectă a Abonatului în Sistem, în baza actului de identitate al acestuia și în baza altor documente și măsuri care permit identificarea Abonatului în conformitate cu actele normative în vigoare și riscurile potențiale;
- 8.2.7. 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;
- 8.2.8. 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;

8.2.9. 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.

8.3. Clientul este obligat:

8.3.1. să ia cunoștință de prezentele Condiții de utilizare, Regulile de utilizare a cardului și Instrucțiunii înainte abonării la Sistem și să utilizeze Sistemul în strictă conformitate cu prevederile acestora;

8.3.2. să acceseze Sistemul numai cu ajutorul Calculatorului care corespunde cerințelor indicate în Instrucțiuni;

8.3.3. să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare (Login, Parolă, SMS OTP Mobile OTP și ATM OTP), să ia măsuri rezonabile de protecție a acestora contra compromiterii și să nu admită utilizarea acestora de către terțe persoane;

8.3.4. să asigure acțiunea de Sign out / Ieșire / Выход după fiecare sesiune de utilizare a sistemului “MICB Web Banking”;

8.3.5. să verifice corectitudinea documentelor electronice pregătite pentru a fi transmise spre executare, cât și a celor deja executate de către Bancă;

8.3.6. să înștiințeze Banca (prin intermediul serviciilor suport sau la ghișeele Băncii) imediat ce constată:

a. modificarea neautorizată a soldului contului bancar;

b. orice eroare sau neregulă apărute în urma gestionării de către Bancă a contului bancar;

c. elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către persoane neautorizate a factorilor de autentificare deținute de Abonat;

d. disfuncționalități ale Sistemului sau dacă parolele de acces primite sunt incorecte;

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

8.4. Banca are dreptul:

8.4.1. să perceapă taxele și comisioanele conform [Tarifelor și Limitelor referitor la deservirea cardurilor bancare emise de BC “Moldindconbank” S.A.](#);

8.4.2. să nu primească spre executare prin intermediul Sistemului Documentele electronice dacă primirea acestora nu este prevăzută în prezentele Condiții de utilizare și Instrucțiuni, chiar și în cazul în care Banca primește / este obligată să primească asemenea documente prin alte căi (pe suport hârtie, prin telefon).

8.5. Banca nu poartă răspundere pentru daunele suportate de client de pe urma nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a Sistemului „MICB Web Banking” precum și închiderii incorecte a sesiunii de utilizare a sistemului.

9. Responsabilitatea Părților și ordinea repartizării pierderilor

9.1. 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, SMS OTP, Mobile OTP) cu utilizarea cărora a fost autentificată Tranzacția respectivă.

9.2. Clientul este responsabil de neadmiterea compromiterii Factorilor de autentificare deținuți.

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

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

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

9.6. Banca va lua toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a Sistemului. Banca este responsabilă:

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

a. 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;

- b. 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.
- 9.6.2. 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.);
- 9.6.3. 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.

10. Serviciul suport carduri 24/24

- 10.1. Banca oferă suport telefonic Abonaților prin intermediul Serviciului suport carduri 24/24 al Băncii.
- 10.2. Serviciului suport carduri 24/24 este accesibil non-stop (24 din 24 ore, 7 zile pe săptămână) la linia telefonică fierbinte, numărul de telefon: /+373/ 22 **54-89-40**.
- 10.3. Abonatul poate apela Serviciul suport carduri 24/24 în vederea:
- 10.3.1. comunicării situațiilor de urgență;
 - 10.3.2. solicitării suspendării / reactivării Loginului, suspendării Parolei, Parolei ATM OTP și/sau SMS OTP, Mobile OTP;
 - 10.3.3. obținerii consultațiilor privind utilizarea Sistemului „MICB Web Banking”.

11. Dispozițiile finale

- 11.1. Relațiile dintre Bancă și Abonat care apar în rezultatul utilizării Sistemului și care nu sunt specificate în prezentele Condiții de utilizare, vor fi reglementate în conformitate cu Regulile de utilizare a cardului și legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 11.2. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Abonat și Bancă pe marginea utilizării Sistemului „MICB Web 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.
- 11.3. 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) și panoul informațional în cadrul subdiviziunilor Băncii.

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