

## Instrucțiunea Programului de loialitate „Cashback”

### I. Dispoziții generale:

1.1. Programul de loialitate este un program de fidelizare acordat deținătorilor de carduri din seria „gama universal”, „gama premium”, „gama start” și „maib Junior” emise de maib (în continuare Bancă), care oferă posibilitatea de utilizare a resurselor disponibile din contul de card sau, din limita de credit acordată de bancă, care efectuează cumpărături și beneficiază de Cashback acordat de Comerciant sau de bancă, returnată clientului în contul de acumulare a cashbackului.

### II. Noțiuni:

- 2.1. **Bancomat** (în continuare „ATM”) - terminal electronic mecanic, care permite Clienților MAIB de a retrage disponibilul din contul de card de plată sub formă de numerar, de a depune mijloacelor bănești în contul de card, de a obține informații privind situația conturilor, precum și efectuarea altor operațiuni.
- 2.2. **Card de plată** – (în continuare „Card”) un suport de informație standardizat (inclusiv așa cum este el definit de Regulamentul BNM nr.157/2013 cu privire la cardurile de plată) 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 are acces la distanță la Contul la care este atașat Cardul în vederea efectuării operațiunilor de plată;
- 2.3. **Cashback garantat** – sumă de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la valoarea totală a tranzacției și care reprezintă valoarea reducerii amânate, acordată de bancă din resurse proprii.
- 2.4. **Cashback partener** - sumă de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la valoarea totală a tranzacției și care reprezintă valoarea reducerii amânate, acordată de partener pentru cumpărăturile efectuate de către Deținătorul cardului de plată.
- 2.5. **Client** - persoana fizică, deținător al cardului de plată emis de maib;
- 2.6. **Client Inactiv** – reprezintă statutul clientului după ce a închis toate conturile de card, deținute în banca.
- 2.7. **Comerciant/Partener** - persoana care desfășoară activitate antreprenorială prin comercializarea bunurilor/serviciilor sale și care participă în cadrul Programului de loialitate Cashback;
- 2.8. **Cont de loialitate** - este un spațiu virtual destinat acumulării și calculului cashback-ului pentru deținătorii de carduri.
- 2.9. **MCC code** - reprezintă un cod numeric standardizat utilizat în domeniul plăților cu cardul. Scopul său este să împartă comerțanții în categorii, în funcție de tipurile principale de produse sau servicii pe care le oferă.
- 2.10. **POS-terminal** – dispozitiv destinat servirii deținătorilor de carduri de plată, aflat la un prestator de servicii de plată sau la un comerciant care permite, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul cardului de plată, procesarea acestor date și a altor date referitoare la operațiunea inițiată.
- 2.11. **Reversal/reversare/anulare** – Returnare a sumei tranzacției sau a unei părți din ea în contul de card.
- 2.12. **Tranzacții eligibile** - tranzacțiile acceptate de bancă pentru calcularea mărimii cashback-



ului efectuate cu cardurile de plată.

### III. Aspecte generale:

- 3.1. Cashback-ul se calculează ca valoare procentuală din mărimea tranzacției eligibile realizate și achitate cu cardurile de plată menționate la pct.1.1. din prezenta Instrucțiune.
- 3.2. Gestionarea și retragerea cashback-ului de către client se va efectua doar prin intermediul aplicației mobile maibank.
- 3.3. Banca calculează și direcționează spre achitare clientului valoarea Cashback-ului în monedă națională (în continuare MDL), și anume:
  - 3.3.1. În cazul tranzacțiilor în monedă națională cota procentuală a cashback se aplică la valoarea tranzacției în MDL și se achită conform prevederilor indicate în pct 3.6. din prezenta instrucțiune.
  - 3.3.2. În cazul tranzacțiilor în valută străină efectuate în afara RM cu cardul de plată, cota procentuală se aplică la valoarea decontării în valuta cardului, iar valoarea Cashback-ului garantat se convertează în MDL la cursul oficial al BNM la data decontării cumpărăturii și se achită conform prevederilor indicate în pct 3.6. din prezenta Instrucțiune.
  - 3.3.3. În cazul tranzacțiilor efectuată pe teritoriul RM cu cardul de plată în valută străină, cota procentuală se aplică la valoarea tranzacției în MDL (valoarea cumpărăturii), iar valoarea Cashback-ul calculată se achită conform prevederilor indicate la pct.3.6. din prezenta Instrucțiune.
- 3.4. Cashback-ul se acumulează în MDL, pe conturile interne ale băncii, și poate fi retras doar la solicitarea clientului, efectuată prin aplicația maibank, la contul curent/ Cont curent pentru operațiuni cu card. În cazul în care contul curent / Cont curent pentru operațiuni cu card este în valută străină, valoarea cashback-ului calculată în MDL, se creditează în contul clientului în echivalent în valuta străină, convertit la cursul de schimb valutar comercial vânzare aplicat de bancă, la ziua decontării Cashback-ului.
- 3.5. În cazul calculului Cashback-ului partener, clientului nu i se calculează Cashback-ul garantat pentru aceeași tranzacție.
- 3.6. Cashback-ul se calculează imediat după efectuarea tranzacției cu unul din cardurile eligibile, în cadrul programului de loialitate și, va fi împărțit în două categorii:
  - a. În procesare– se va reflecta suma cashback-ului calculat în momentul efectuării tranzacției;
  - b. Acumulat – se va reflecta suma cashback-ului disponibil spre retragere, după procesarea tranzacției.
- 3.7. Suma cashback-ului poate fi retrasă de către Client în orice moment, prin aplicația maibank, după ce aceasta devine disponibilă în rubrica "acumulat".
- 3.8. Cashback-ul este valabil din momentul când tranzacția a fost procesată. În cazul în care clientul devine inactiv, suma cashback-ului neretras va fi înregistrată la contul de venit al băncii.
- 3.9. În cadrul programului de loialitate Banca emite trei tipuri de carduri, și anume:
  - 3.9.1. gama universal – card de plată disponibil pentru persoanele fizice rezidente și nerezidente;
  - 3.9.2. gama premium - card de plată disponibil pentru persoanele fizice rezidente și nerezidente;



- 3.9.3. maib junior - card de plată disponibil pentru persoanele fizice rezidente și nerezidente, minori, cu vârsta cuprinsă între 7-17 ani;

Nota: Pentru fiecare card principal (de bază) de tip gama premium se vor emite maxim două carduri suplimentare.

#### IV. Cashback-ul garantat:

- 4.1. Cashback-ul garantat - se calculează în mărime de 0,5% la fiecare plată cu cardul în sumă mai mare de 100,00 MDL (o sută lei), efectuată atât în țară cât și peste hotarele ei, care se acordă din resursele financiare ale băncii efectuate cu cardurile conform următoarelor:

4.1.1. Cashback garantat pentru plăți naționale – gama universal, gama premium, maib junior.

4.1.2. Cashback garantat pentru plăți în străinătate – gama universal, gama premium, maib junior

Nota: pentru cardurile de tip gama start cashback garantat nu se calculează.

- 4.2. Mărimea maximă lunară a Cashback-ului garantat constituie 2,000 MDL (două mii lei) per client (inclusiv pentru cardurile suplimentare deschise la cardul principal.

- 4.3. Cashback-ul garantat se calculează și se achită doar pentru tranzacțiile eligibile efectuate din resursele proprii disponibile/limita de credit acordată de Bancă, după cum urmează:

4.3.1. cumpărături la comercianți la POS terminalele MAIB, cât și la POS terminalele altor bănci, atât pe teritoriul RM, cât și peste hotare;

4.3.2. cumpărături în mediul online atât pe teritoriul RM, cât și peste hotare.

- 4.4. Banca nu calculează și nu achită Cashback garantat pentru următoarele tipuri de tranzacții:

4.4.1. tranzacțiile de retragere de numerar efectuat la Bancomate (ATM)/POS Terminalele Băncii, precum și la cele aparținând altor bănci din Republica Moldova și din străinătate;

4.4.2. tranzacții de schimb valutar (conversia unei monede în alta);

4.4.3. transferuri de bani (P2P, SAPI, SWIFT etc. alimentarea portofelelor electronice);

4.4.4. plata serviciilor de utilități, servicii comunale, amenzi/penalități, plăți guvernamentale (impozite și taxe, pentru grădinițe, școli) și altele.

4.4.5. tranzacțiile efectuate pentru pariuri de orice fel, tranzacții Forex, tranzacții efectuate la cazinouri, plata pariurilor la loterie și la curse;

4.4.6. achiziționarea biletelor de loterie;

4.4.7. tranzacții cu următoarele MCC coduri:

Cod MCC	Descriere MCC	
4900	Utilities—Electric, Gas, Heating Oil, Sanitary, Water	Utilități-electricitate, gaz, încălzire, sanitar, apă, etc.
6010	Manual Cash Disbursements—Customer Financial Institution	Eliberare numerar în subdiviziunile bancii
6011	Automated Cash Disbursements—Customer Financial Institution	Eliberare numerar in bancomate
6012	Merchandise and Services—Customer Financial Institution	Bunuri și servicii, transfer P2P/ A2A
6051	Quasi Cash	Quasi Cash
6540	POI Funding transactions	Tranzacții de finanțare prin intermediul POI (punctul de interacțiune)



<b>7800</b>	Government Owned Lottery	Loteria deținută de guvern (pentru SUA)
<b>7801</b>	Internet Gambling	Jocuri de noroc pe Internet
<b>7802</b>	Government Licensed Horse/Dog Racing	Curse de cai/câini cu licență guvernamentală
<b>7995</b>	Gambling Transactions	Tranzacții cu jocuri de noroc
<b>9311</b>	Tax Payments	Plăți de impozite
<b>9406</b>	Government Owned Lottery	Loteria deținută de guvern (alte țări decât SUA)

- 4.5. Lista de categorii MCC coduri și/sau tranzacții pentru care banca nu calculează și nu achită Cashback garantat poate fi modificată de către Bancă, la discreția sa.
- 4.6. Banca nu este responsabilă pentru recepționarea de informații incorecte cu privire la tipul operațiunii, care este furnizată de organizația comercială și/sau banca sa acceptantă.
- 4.7. În caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii, dacă aceasta depășește 100 MDL (o sută lei). Dacă aceasta nu depășește valoarea de 100 MDL (o sută lei) după reversarea ei, atunci are loc anularea totală a Cashback-ului.
- 4.8. În caz de anulare totală a cumpărăturilor, Cashback-ul se anulează.
- 4.9. În caz de reversare a cumpărăturii, dacă suma plătită este în valută străină, la recalcularea Cashback-ului se utilizează cursul BNM din data decontării tranzacției.
- 4.10. În caz de reversare a cumpărăturii, după retragere de către client a Cashback-ului, se va debita suma Cashback-ului recalculat din soldul cashback-ului acumulat pentru alte tranzacții sau se va efectua debitarea directă a contului de card/curent cu suma Cashback-ului achitat pentru tranzacția reversată.

#### **V. Cashback-ul partener:**

- 5.1. Cashback-ul partener - se acordă de parteneri la fiecare plată cu cardul în sumă mai mare de 100,00 MDL (una sută lei).
- 5.2. Cashback-ul partener se calculează ca valoare procentuală din mărimea tranzacției și se achită pentru cumpărăturile efectuate la Comercianți (Parteneri) cu cardurile de plată din seria „gama universal”, „gama premium”, „gama start” și „maib junior”.
- 5.3. În caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii dacă depășește 100,00 MDL (una sută lei), atât pentru deținătorul de card, cât și pentru partener.
- 5.4. În caz de reversare totală a cumpărăturii, Cashback-ul se anulează pentru client și se returnează partenerului.
- 5.5. Banca nu poartă răspundere în cazul în care partenerul a refuzat să accepte cardul gama la plata (în vederea neachitării cashback) pentru bunurile/serviciile care sunt comercializate în cadrul campaniilor sale promoționale și sunt deja cu prețul redus.

#### **VI. Dispoziții finale:**

- 6.1 Clientul va fi informat despre încetarea/modificarea sau intrarea în vigoare a unei noi redacții a Instrucțiunii, conform actelor normative în vigoare, prin intermediul publicării informației aferente pe site-ul Băncii [www.maib.md](http://www.maib.md) și [www.gama.maib.md](http://www.gama.maib.md). Instrucțiunea se consideră modificată din momentul publicării/plasării pe site-ul Băncii.
- 6.2 Întru executarea prevederilor pct. 5.1. din prezenta Instrucțiune, Banca pune la dispoziția Deținătorilor, informații suplimentare despre mărimea și alte criterii de eligibilitate aferente Cashback-ului Partener, plasate pe site-ul Băncii: <https://gama.maib.md/all-categories> . Asemenea informații se consideră parte integrantă a prezentei Instrucțiuni și sunt opozabile



atât Deținătorilor cât și Partenerilor.

- 6.3** În scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu cardul de plată, clientul este obligat să respecte și să îndeplinească instrucțiunile de utilizare și păstrare a cardurilor de plată în conformitate cu " Condiții generale bancare pentru persoane fizice în cadrul BC „MAIB” S.A.”.
- 6.4** Banca oferă suport clienților aferent programului de loialitate „Cashback” prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: [info@maib.md](mailto:info@maib.md).
- 6.5** În partea nereglementată de prezenta Instrucțiune, se vor aplica prevederile Condițiilor General Bancare pentru Persoane Fizice în vigoare, precum și prevederile actelor normative ierarhic superioare, în vigoare.