



## Instrucțiunea Programului de loialitate

### I. Dispoziții generale:

**1.1.** Programul de loialitate este un program de fidelizare acordat deținătorilor de carduri gama universal, gama premium, gama start și maib Junior 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 card/curent.

### 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 transfera mijloacele bănești, de a obține informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu/ fără cardurile de plată, accesarea de către Clienți a serviciului de schimb valutar în numerar, precum și efectuarea altor operațiuni.
- 2.2. Card de plată** – (în continuare „Card”) un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia deținătorul principal/desemnat, 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. Comerciant/Partener** - persoana juridică, care desfășoară activitate antreprenorială prin comercializarea bunurilor/serviciilor sale, care participă în cadrul Programului de loialitate Cashback;
- 2.7. POS-terminal** – dispozitivul băncii care permite, în urma interacțiunii cu cardul, efectuarea procedurilor de autorizare și de eliberare a chitanțelor pentru operațiunile de plată prin carduri.
- 2.8. Tranzacții eligibile** - tranzacțiile acceptate de bancă pentru calcularea mărimii cashback-ului efectuate cu cardurile de plată.
- 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. Client Inactiv** – reprezintă statutul clientului după ce a întrerupt relațiile de afaceri cu banca.
- 2.11. Cont de loialitate** - este un spațiu virtual destinat acumulării și calculului cashback-ului pentru deținătorii de carduri.

### III. Aspecte generale:

- 3.1. Programul de loialitate este un program de fidelizare acordat deținătorilor de carduri gama universal, gama premium, gama start și maib junior emise de 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 (în continuare Cashback partener) sau de bancă (în continuare Cashback garantat).
- 3.2. Cashback-ul se calculează ca valoare procentuală din mărimea tranzacției eligibile realizate și achitate cu cardurile de plată menționate la pct.3.1. din prezenta Instrucțiune.
- 3.3. Gestionarea și retragerea cashback-ului de către client se va efectua doar prin intermediul aplicației mobile maibank.
- 3.4. Banca calculează și direcționează spre achitare Deținătorului valoarea Cashback-ului în monedă națională (în continuare MDL), și anume:
  - 3.4.1. 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 3.5. din prezenta instrucțiune.
  - 3.4.2. În cazul tranzacțiilor în valută străină efectuate în afara RM cu cardul de plată, valoarea cashback-ului se calculează din valoarea decontării în MDL, după aplicarea cursului oficial BNM la data decontării și se achită conform prevederilor indicate în pct 3.5. din prezenta Instrucțiune .
  - 3.4.3. 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-ului calculată se achită conform prevederilor indicate la pct.3.5. din prezenta Instrucțiune.
- 3.5. 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.
- 3.6. În cazul calculului Cashback-ului partener, clientului nu i se calculează Cashback-ul garantat pentru aceeași tranzacție.
- 3.7. Cashback-ul se calculează imediat după efectuarea tranzacției cu unul din cardurile eligibile în cadrul programului de loialitate și va avea două stataturi:
  - a. În curs de procesare – se va reflecta suma cashback-ului calculat în momentul efectuării tranzacției și până reflectarea ei în evidența financiară a băncii;
  - b. Acumulat – se va reflecta suma cashback-ului disponibil spre retragere, după procesarea tranzacției
- 3.8. La momentul retragerii, suma cashback-ului poate fi retrasă de către Client dacă a atins plafonul minim de 100 mdl.
- 3.9. 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.
- 3.10. În cadrul programului de loialitate Banca emite trei tipuri de carduri, iar pentru fiecare card principal (de bază) se vor emite maxim două carduri suplimentare (excepție - card maib junior), și anume:
  - 3.10.1. gama universal – card de plată prevăzut pentru persoanele fizice rezidente și nerezidente;

3.10.2.gama premium - card de plată prevăzut pentru persoanele fizice rezidente și nerezidente;

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

#### 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 MDL în țară și peste hotare, care se acordă din resursele financiare ale băncii efectuate cu cardurile gama universal, gama premium și maib junior.
- 4.2.** Mărimea maximă lunară a Cashback-ului garantat constituie 2,000 MDL per client (inclusiv pentru cardurile suplimentare deschise la cardul principal (de bază)).
- 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 de deținătorii de carduri Mastercard emise de bancă, 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  |
| 7800    | Government Owned Lottery                                    | Loteria deținută de guvern (pentru SUA)                     |
| 9406    | Government Owned Lottery                                    | Loteria deținută de guvern (alte țări decât SUA)            |
| 7801    | Internet Gambling   | Jocuri de noroc pe Internet                                 |
| 7802    | Government Licensed Horse/Dog Racing                        | Curse de cai/câini cu licență guvernamentală                |
| 7995    | Gambling Transactions                                       | Tranzacții cu jocuri de noroc                               |

- 4.4.8. 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;
- 4.4.9. 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.
- 4.5. În caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii dacă depășește 100 MDL. Dacă valoare de facto a cumpărăturii nu depășește 100 MDL după reversarea ei, atunci are loc anularea totală a Cashback-ului.
- 4.6. În caz de anulare totală a cumpărăturilor, Cashback-ul se anulează.
- 4.7. 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.
- 4.8. În caz de reversare a cumpărăturii după achitarea Cashback-ului, se diminuează suma Cashback-ului calculat pentru luna curentă sau se efectuează debitare 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 MDL.
- 5.2. Cashback-ul partener se calculează ca valoarea 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 MDL, 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.

#### **VI. Dispoziții finale:**

- 6.1 Deținătorul de card va fi informat despre încetarea/modificarea prezentei Instrucțiuni sau despre intrarea în vigoare a noii Instrucțiuni, conform Actelor normative interne și a legislației în vigoare, prin intermediul publicării informației respective/plasării versiunii noi pe site-ul Băncii [www.maib.md](http://www.maib.md). Instrucțiunea se consideră modificată din momentul publicării/plasării pe site-ul Băncii.
- 6.2 În scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu cardul de plată, Deținătorul cardului 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.”.
- 6.3 Banca oferă suport clienților aferent programului de loialitate „Cashback” prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: [inform@maib.md](mailto:inform@maib.md).