


**Anexa nr. 1**  
la Ghidul privind acordarea cardurilor bancare **maib** din segmentul Premium



## **Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium**

**CHIȘINĂU 2024**

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 2 din 16
--	---	--------------------

## CUPRINS

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE.....	2
CAPITOLUL II. NOȚIUNI.....	2
CAPITOLUL III.BENEFICIILE INCLUSE ÎN PACHETUL ALTO.....	4
CAPITOLUL IV.SERVICIUL CONCIERGE.....	5
CAPITOLUL V.PROGRAMUL LOUNGE KEY.....	10
CAPITOLUL VI.PROGRAMUL DRAGON PASS PRIN VISA AIRPORT COMPANION.....	11
CAPITOLUL VII.MASTERCARD BUSINESS LOUNGE.....	12
CAPITOLULVIII.PRIORITY PASS.....	12
CAPITOLUL IX.SERVICII DE ASIGURARE A DEȚINĂTORILOR DE CARDURI DIN SEGMENTUL PREMIUM CARE PLEACĂ ÎN STRĂINĂTATE.....	14
CAPITOLUL X.SERVICII ADIȚIONALE PENTRU DEȚINĂTORII CARDURILOR AMERICAN EXPRESS.....	14
CAPITOLUL XI.PROGRAMUL INSTANT DISCOUNT.....	15
CAPITOLUL XII.DISPOZIȚII FINALE.....	16


### CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1 Prezenta Anexă descrie beneficiile suplimentare a cardurilor din segmentul premium emise de către BC "MAIB" SA cât și modul de utilizare a acestora.
- 1.2 Beneficiile pot varia în funcție de tipul cardului, de sistemul de plăți aferent, precum și de ofertele băncii sau ale partenerilor acesteia.
- 1.3 Prezentul document reprezintă o informație suplimentară care completează relația contractuală dintre client și bancă, așa cum este descrisă în [Tarife și Condiții generale persoane fizice](#). Acesta nu înlocuiește, ci oferă detalii adiționale referitoare la beneficiile suplimentare asociate cardurilor premium, contribuind la o înțelegere mai clară a avantajelor și facilităților oferite.

### CAPITOLUL II. NOȚIUNI

- 2.1 Noțiunile de mai jos au următoarele semnificații:
  - 2.1.1 **Beneficiar asigurare** – persoana fizică, deținător al cardului bancar **maib**;
  - 2.1.2 **Beneficii Suplimentare** – avantaje, facilități și servicii oferite titularilor de carduri premium, fie direct de către bancă, fie de către sistemele de plăți partenere.
  - 2.1.3 **Carduri Premium** - cardurile din segmentul Premium de tip Visa Signature, Visa/Mastercard Platinum<sup>1</sup>, Mastercard World Elite și AMEX Gold;


<sup>1</sup> Carduri excluse din oferta băncii din data de 11.10.2024 cu eligibilitatea acordării beneficiilor adiționale pentru termenul valabilității cardului.

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 3 din 16
--	---	--------------------

- 2.1.4 **Călătorie** – primele 90 de zile din orice călătorie în afara țării principale de reședință a Deținătorilor de Card, care este efectuată în perioada de asigurare, unde clientul va efectua cel puțin o plată cu cardul emis din segmentul Premium.
- 2.1.5 **Card Priority Pass**, în continuare card **PP** – card de plastic personalizat, emis pentru fiecare membru al programului PP, care oferă accesul în sălile VIP din Aeroporturi<sup>2</sup>;
- 2.1.6 **Colecția de privilegii** – denumire comercială a programului Reduceri Instante.
- 2.1.7 **Deținătorul de Card** – în contextul acestui document, orice persoană care deține un Card din segmentul Premium valabil emis de către Bancă;
- 2.1.8 **Familie** –soțul (soția) și copiii Deținătorului de card, aflați la întreținere care merg cu Deținătorul de Card într-o Călătorie (maximum trei persoane);
- 2.1.9 **Manager Relații Clienți Premium** – manager responsabil de deservire calitativă a clienților persoane fizice din sub-segmentul Premium Banking, ce efectuează vânzarea produselor și serviciilor creditare pentru persoane fizice, precum și a celor noncreditare; efectuează toată gama de operațiuni de casă, dar nu se limitează doar la acestea.
- 2.1.10 **Maib alto** – denumire de marketing utilizat la descrierea serviciului premium oferit de **maib**, care include în sine un pachet de produse și servicii financiare personalizate, deservire prioritară, beneficii exclusive, oferind astfel o experiență bancară superioară și adaptată nevoilor individuale ale clienților din sub-segmentul premium banking.
- 2.1.11 **Operator Lounge** – oricare parte terță, persoană independentă sau organizație care deține și/sau operează oricare dintre saloanele VIP;
- 2.1.12 **Partener** – persoana juridică cu care banca are încheiat un contract de parteneriat, în baza căruia se acordă o reducere instantă în mărime procentuală, clientului, persoană fizică, ce cumpără (achită) un anumit produs sau serviciu.
- 2.1.13 **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.
- 2.1.14 **Programul Reduceri Instante**– program care oferă o reducere de preț la costul unei cumpărături, aplicată imediat la momentul achitării unui produs sau serviciu. Astfel, prețul final pentru produs sau serviciu este redus în mod imediat în momentul în care este efectuată cumpărătura. Denumirea comercială a programului este **Colecția de Privilegii**.
- 2.1.15 **Programul Lounge Key** – program care permite deținătorilor de carduri Visa Platinum, Mastercard Platinum (inclusiv gama premium/gama premium digital), Mastercard World Elite și invitaților acestora acces în saloanele VIP – Lounge, indiferent de clasa biletului lor de călătorie sau compania aeriană utilizată;
- 2.1.16 **Programul DragonPass** – este un program global de acces în saloanele VIP Lounge din aeroporturi, care permite deținătorilor de carduri premium Visa Signature și Visa Platinum cât și însoțitorilor acestora, posibilitatea de a accesa facilități premium în aeroporturi din întreaga lume, indiferent de clasa biletului de avion sau compania aeriană cu care călătoresc.
- 2.1.17 **Programul Mastercard Business Lounge** – program care permite deținătorilor de carduri Mastercard Platinum (inclusiv gama premium/gama premium digital) și Mastercard World Elite acces în saloanele VIP- Mastercard Lounge din aeroporturi;

<sup>2</sup> Emitere stopată din 07.06.2021

*Acest document este tipărit pe ambele părți, deoarece ne pasă de mediul înconjurător.*

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 4 din 16
--	---	--------------------

- 2.1.18 **Programul PP** – Programul Priority Pass, care permite membrilor și invitaților acestora accesul în saloanele VIP ale aeroporturilor, la un preț standard pentru o vizită, indiferent de clasa biletului lor de călătorie sau compania aeriană utilizată;
- 2.1.19 **Saloanele-VIP Lounge** – spațiu de așteptare special amenajat în aeroport cu facilități specifice categoriei de servicii: ambient relaxant, zonă de fumători, acces liber la telefon, fax, copiator, wi-fi, monitoare info status zbor, etc.;
- 2.1.20 **Servicii Concierge** – servicii informaționale și de asistență (călătorie, agrement, servicii business) oferite deținătorilor cardurilor Visa Signature Mastercard World Elite, Visa Platinum, Mastercard Platinum conform prevederilor Capitolului II din prezenta Anexă, prin intermediul canalelor de comunicare - chat bot, ce cuprind un set de beneficii, servicii de consultanță și asistență clienți 24/7;
- 2.1.21 **Servicii de Asigurare** – mijloc de protecție împotriva unor pierderi financiare/pagube materiale, compensarea unor prejudicii ale vieții și sănătății beneficiarului asigurării, Deținătorului cardului din segment Premium;

### CAPITOLUL III. BENEFICIILE INCLUSE ÎN PACHETUL ALTO


- 3.1** Pachetul **alto** de deservire reprezintă un set de servicii bancare destinate clienților premium ai băncii și include următoarele:
- 3.1.1 Manager Premium dedicat;
  - 3.1.2 Zone dedicate și confidențiale de deservire;
  - 3.1.3 Posibilitatea de efectuare a tuturor operațiunilor la Managerul Premium (concept de ghișeu universal);
  - 3.1.4 Apel prioritar la Serviciul Suport Clienți **1313**;
  - 3.1.5 Număr de telefon dedicat în cadrul Serviciului Suport Clienți;
  - 3.1.6 Depozite speciale cu rate ale dobânzilor mai avantajoase;
  - 3.1.7 Reduceri instantane la achitarea cu cardurile premium la partenerii din Colecția de Privilegii;
  - 3.1.8 Linie de credit revolving cu rata dobânzii mai avantajoasă și perioada de grație până la 60 zile;
  - 3.1.9 Comisioane tranzacționale mai avantajoase (mai multe detalii pe <https://www.maib.md/ro/persoane-fizice/tarife-si-conditii-generale/tarife-pentru-carduri-in-vigoare> )
  - 3.1.10 Serviciul Concierge;
  - 3.1.11 Acces în zonele VIP Lounge din aeroporturile lumii;
  - 3.1.12 Coridor separat de trecere a controlului de securitate în aeroporturile lumii cu serviciul Fast Track;
  - 3.1.13 Asigurare în călătorii;
  - 3.1.14 Oferte și reduceri de la sistemele de plăți Visa și Mastercard;
- Notă:** Informațiile detaliate despre serviciile incluse în pachet, le puteți accesa pe site-ul <https://alto.md/ro>, iar despre ofertele puse la dispoziția clienților deținători de carduri premium din partea sistemelor de plăți pe site-ul <https://cis.visa.com/visa-in-moldova.html> și <https://www.mastercard.md/ro-md.html> .

## CAPITOLUL IV. SERVICIUL CONCIERGE


- 4.1** Serviciul Concierge se oferă deținătorilor de carduri **Visa Signature, Mastercard World Elite, Visa Platinum, Mastercard Platinum** disponibil la orice oră și în orice colț al lumii 24/7 zile.
- 4.2** Termenul de realizare a solicitărilor Serviciului Concierge depinde de complexitatea sarcinii. Indiferent de sarcină, Concierge coordonează cu Deținătorul timpul necesar pentru realizarea sarcinii.
- 4.3** Deținătorul de card poate beneficia de serviciile Concierge în limbile rusă și engleză la nivel mondial și este valabil pentru toată perioada de valabilitate a cardului.
- 4.4** Canalele de comunicare ale serviciului Concierge Service disponibil prin următoarele modalități:

Visa Signature, Visa Platinum	Mastercard World Elite, Mastercard Platinum
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat-bot prin aplicația mobile, accesibilă în magazinele oficiale App Store (pentru iOS) și Play Market (pentru Android):</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat-bot prin aplicația mobile, accesibilă în magazinele oficiale App Store (pentru iOS) și Play Market (pentru Android):</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Telegram:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ <a href="https://mssg.me/concierge__service">https://mssg.me/concierge__service</a>;</li> <li>□ QR code:                </li> </ul> </li> <li>❖ <b>Viber:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ <a href="https://mssg.me/concierge__service">https://mssg.me/concierge__service</a>;</li> <li>□ QR code:                </li> </ul> </li> <li>❖ <b>WhatsApp:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ + 38 044 300 05 07;</li> <li>□ QR code:                </li> <li>□ nr.telefon + 38 044 300 05 07;</li> <li>□ adresa de email: <a href="mailto:visa@concierge.link">visa@concierge.link</a>;</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Telegram:</b>;           <ul style="list-style-type: none"> <li>□ @mastercard_concierge_md_bot;</li> <li>□ QR code:                </li> </ul> </li> <li>❖ <b>Viber:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ mastercard concierge-md;</li> <li>□ QR code:                </li> </ul> </li> <li>❖ <b>WhatsApp: +373 22903866;</b></li> <li>❖ nr.telefon +373 78903814 local;</li> <li>❖ adresa de email: <a href="mailto:info@mastercardconcierge.com">info@mastercardconcierge.com</a> ;</li> <li>❖ informație adițională pe link: <a href="https://www.mastercard.md/ro-md/personal/offers-promotions/concierge-service.html">https://www.mastercard.md/ro-md/personal/offers-promotions/concierge-service.html</a></li> </ul>

- 4.5** Lista serviciilor oferite de Programul Concierge în funcție de tipul cardului este descrisă mai jos:


	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 6 din 16
--	---	--------------------

<b>Visa Signature, Visa Platinum</b>	<b>Mastercard World Elite, Mastercard Platinum</b>
<p><b>1. Servicii informaționale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Orarul zborurilor, trenurilor, autobuzelor;</li> <li>b) cursuri de schimb valutar, bancomat;</li> <li>c) Informații și referințe la instituțiile de stat, instituțiile medicale etc .;</li> <li>d) Informațiile de contact ale oricărei instituții;</li> <li>e) Orice alte informații și cereri de trimitere.</li> </ul> <p><b>2. Informații despre beneficiile deținătorilor de carduri Visa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informații despre privilegiile Visa, inclusiv reduceri, oferte speciale;</li> <li>b) Orice alte informații despre privilegiile clienților;</li> <li>c) Informații scurte despre utilizarea serviciilor Visa legate de situații de urgență și redirecționarea apelurilor clienților către numerele de telefon Visa relevante;</li> <li>d) Conexiune cu liniile de asistență Visa.</li> </ul> <p><b>3. Consultări privind utilizarea serviciilor bancare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informații generale despre utilizarea cardurilor de plată;</li> <li>b) datele de contact ale emitentului;</li> <li>c) Numărul de telefon al centrului de contact al băncii emitente (și, dacă este necesar, conexiune cu operatorul băncii);</li> <li>d) Căutați locația celor mai apropiate ATM-uri (inclusiv trimiterea de SMS-uri despre locație);</li> <li>e) Informații despre serviciile altor bănci.</li> </ul> <p><b>4. Rezervare, comandă și cumpărare:</b></p>	<p><b>1. Servicii informaționale, inclusiv, dar nu se limitează la:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Orarul avioanelor și trenurilor;</li> <li>b) Informații despre spitale și case de îngrijire, centre SPA;</li> <li>c) Serviciu de informare pentru afaceri;</li> <li>d) Informațiile de contact ale oricărei instituții;</li> <li>e) Informații de referință despre orice subiect;</li> <li>f) Informații despre Banca posesorului de card;</li> <li>g) Căutarea medicamentelor;</li> <li>h) Cele mai recente știri;</li> <li>i) Orice alte cereri informative.</li> </ul> <p><b>2. Călătorii:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rezervare biletelor de avion, autobuze și tren;</li> <li>b) Rezervări de hoteluri în întreaga lume;</li> <li>c) Rezervare de tururi în întreaga lume;</li> <li>d) Amenajarea și/sau desfășurarea de tururi speciale/personale și/sau trasee în întreaga lume;</li> <li>e) Ajutor la pierderea bagajelor în aeroporturile din întreaga lume.</li> </ul> <p><b>3. Aranjamente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organizarea evenimentelor din întreaga lume;</li> <li>b) Orice alte aranjamente solicitate de titularul cardului.</li> </ul> <p><b>4. Rezervare, Comanda în întreaga lume:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bilete la cinema, cluburi de noapte, concerte, teatre, evenimente sportive;</li> <li>b) Bilete / rezervare / participare / înregistrare la orice evenimente (inclusiv, dar fără a se limita la:</li> </ul>

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 7 din 16
--	---	--------------------

<p>a) Bilete la cinematografe, cluburi de noapte, teatre și concerte, evenimente sportive oriunde în lume;</p> <p>b) Rezervarea meselor în restaurante oriunde în lume;</p> <p>c) Aranjarea cumpărării biletelor / asigurării participării / înregistrării la orice evenimente: concerte, antrenamente, prezentări de modă, evenimente sportive etc.) oriunde în lume;</p> <p>d) Comanda produselor alimentare și a băuturilor;</p> <p>e) Plasarea comenzilor de bunuri și servicii în numele Clientului oriunde în lume;</p> <p><b>5. Mementouri de notificare:</b></p> <p>a) Memento personal despre: zile de naștere, întâlniri, evenimente sportive, programări medicale, livrare de apă sau papetărie etc.;</p> <p>b) Serviciul „Ceas cu alarmă”.</p> <p><b>6. Călătorii:</b></p> <p>a) Organizarea și/sau dezvoltarea de tururi personalizate / personale și / sau rute turistice oriunde în lume și alte servicii turistice;</p> <p>b) Rezervarea și livrarea biletelor de avion și de tren;</p> <p>c) Rezervare de camere în hoteluri / opțiuni de cazare;</p> <p>d) Sfaturi de călătorie;</p> <p>e) Aranjament de servicii de transfer;</p> <p>f) Dezvoltarea traseului turistic oriunde în lume;</p> <p>g) Executarea unui certificat de asigurare turistică;</p> <p>h) Închirieri auto;</p> <p>i) Ordinea serviciilor de ghid turistic;</p> <p>j) Asistență în cazul pierderii bagajelor și asistență pe</p>	<p>concerte, antrenamente, prezentări de modă, curse de cai, competiții sportive);</p> <p>c) Comandarea și livrarea florilor;</p> <p>d) Comandare/Rezervare/Livrare a bunurilor și / sau serviciilor deținătorului cardului specificate clar;</p> <p>e) Căutarea și livrarea mărfurilor;</p> <p>f) Comandarea serviciilor în numele deținătorului cardului.</p> <p><b>5. Servicii de comutare telefonică:</b></p> <p>a) Conexiune la linia centrului de contact al băncii;</p> <p>b) Conexiune la liniile de servicii;</p> <p>c) Conexiune la alte linii de furnizori de servicii din întreaga lume.</p> <p><b>6. Alte servicii:</b></p> <p>a) Orice alt tip de cerere care este legală.</p> <p><b>7. Informații despre beneficiile deținătorilor de carduri Mastercard:</b></p> <p>a) Informații despre beneficiile permanente Mastercard;</p> <p>b) Include reduceri, cluburi Premium, oferte special;</p> <p>c) Informații generale despre programul Mastercard Rewards;</p> <p>d) Informații despre mecanica utilizării beneficiilor furnizate în pachetul de servicii al deținătorului de card;</p> <p>e) Orice altă informație despre avantajele deținătorului de card.</p> <p><b>8. Servicii Meet &amp; Greet din întreaga lume:</b></p> <p>a) Posibilitatea de a comanda servicii de sosire și plecare Meet &amp; Greet și Lounge în aeroporturile din întreaga lume. (Costul serviciilor Meet &amp; Greet în sine este plătit de proprietarul cardului).</p> <p>b) Servicii personal de cumpărături în întreaga lume;</p>
---	--



	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 8 din 16
--	---	--------------------


<p>parcursul întregului proces de căutare.</p> <p>k) Asistență pentru primirea despăgubirilor pentru întârzierea / anularea unui zbor</p> <p><b>7. Servicii de menaj:</b></p> <p>a) Asistență în selectarea personalului intern;</p> <p>b) Căutare și ordine a serviciilor de curățenie;</p> <p>c) Curățare chimică și alte servicii casnice;+</p> <p>d) Deblocarea blocărilor de urgență.</p> <p><b>8. Alte servicii:</b></p> <p>a) Ghid de evenimente: concerte, evenimente sportive, festivaluri etc;</p> <p>b) Programarea oricăror evenimente de divertisment;</p> <p>c) Ordinea locurilor în complexe de divertisment și restaurante;</p> <p>d) Rezultatele oricăror evenimente mondiale, inclusiv evenimente sportive;</p> <p>e) Oferte și asistență în organizarea oricăror alte evenimente la cererea Clientului;</p> <p>f) Idei și comenzi de cadouri;</p> <p>g) Ordinea serviciilor unui animator, a unei gazde, a unui invitat special;</p> <p>h) Căutarea, cumpărarea și livrarea bunurilor în întreaga lume în numele Clientului oriunde în lume;</p> <p>i) Servicii pentru cumpărători;</p> <p>Orice alte cereri care nu contravin legislației și normelor etice.</p>	<p>c) Posibilitatea de a comanda serviciul de Personal Shopper în magazinele concepute de lux din întreaga lume. (Costul serviciului Personal Shopper în sine este plătit chiar de către deținătorul cardului).</p> <p><b>9. Serviciu de Concierge pro activ:</b></p> <p>a) Memento-uri personale;</p> <p>b) Cereri de tip Calendar Pro activ;</p> <p>c) Cereri de tip declanșator de pro activitate;</p> <p>d) Cereri de tip declanșator complex</p> <p><b>10. Servicii de menaj:</b></p> <p>a) Ajutor la selectarea personalului de acasă pentru servicii de curățenie;</p> <p>b) Curățătorie chimică și alte servicii casnice și personale;</p> <p>c) Reparații electrocasnice;</p> <p>d) Servicii de florărie, amenajări interioare, exterioare și de peisaj, servicii de grădinărit.</p> <p>e) Alte servicii interne și personale.</p> <p>Opțiunea de a conecta o persoană suplimentară la Serviciul de Concierge.</p>
--	---

#### 4.6 Condiții speciale:


- 4.6.1 Costul de prestare a serviciilor Concierge de căutare a informației și servicii organizaționale este GRATUIT. Mărfurile și serviciile comandate se achită individual de către Deținător conform tarifelor prestatorilor de bunuri și servicii;

*Acest document este tipărit pe ambele părți, deoarece ne pasă de mediul înconjurător.*



	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 9 din 16
--	---	--------------------


- 4.6.2 Banca nu poartă răspundere de calitatea serviciilor oferite în cadrul Programului Concierge;
- 4.6.3 Deținătorul de Card poate beneficia de Serviciile Concierge în perioada ce coincide cu perioada de valabilitate a Cardului, la nivel mondial;
- 4.6.4 Deținătorului de Card i se poate cere să ofere anumite informații atunci când folosește Serviciile Concierge;
- 4.6.5 Concierge își rezervă dreptul să refuze cererile Deținătorului de Card necondiționat și fără explicații;
- 4.6.6 Dreptul de a folosi Serviciul Concierge este exclusiv pentru Deținătorul de Card și acesta este responsabil pentru asigurarea faptului că nimeni altcineva nu va folosi acest beneficiu. Deținătorului de Card i se poate cere să ofere anumite informații atunci când folosește Serviciile Concierge;
- 4.6.7 Deținătorul de Card poate solicita informații referitor la servicii, beneficii sau produse. Concierge are dreptul la propria discreție să nu ofere sau să nu organizeze orice servicii/aranjamente solicitate, în cazul în care, în opinia Concierge: furnizarea unor astfel de servicii ar fi contrară legii; sau dacă astfel de servicii sau furnizarea unor astfel de servicii este imorală sau contrară intereselor publice; sau astfel de servicii nu sunt considerate a fi în natura serviciului de Concierge; sau astfel de servicii sunt considerate a fi în afara Pachetului de serviciu Concierge conectat; sau în cazul în care furnizarea unor astfel de servicii necesită eforturi nerezonabile din partea Concierge Services;
- 4.6.8 Serviciul este furnizat "ca atare" fără garanții, de orice fel sau natură, fie explicite sau implicite, inclusiv, dar fără a se limita la, garanții de comercializare sau potrivire pentru un anumit scop sau destinație, deținătorii de card utilizează serviciile Concierge pe propriul risc și responsabilitate;
- 4.6.9 Concierge va contacta Deținătorul de Card prin datele de contact furnizate de BC „MAIB” S.A. cu privire la disponibilitatea serviciilor care au fost solicitate să fie obținute. Concierge nu va fi răspunzătoare față de Deținătorul de Card, în cazul în care nu este în măsură să furnizeze oricare dintre serviciile care au fost solicitate pentru sau în cazul în care există o întârziere în furnizarea serviciilor;
- 4.6.10 Deținătorul de Card este de acord că vânzarea de bilete este definitivă și nu există restituiri sau anulări după ce au fost achiziționate biletele. În cazul în care anularea este făcută direct de către organizatorul evenimentului, orice rambursare este supusă la discreția organizatorului evenimentului și Concierge nu este răspunzătoare pentru astfel de restituiri sau orice pierderi, daune sau datorii suferite de Deținătorul de Card ca rezultat unor astfel de anulări;
- 4.6.11 Dacă nu se specifică altfel, Deținătorului de Card i se recomandă să facă plata pentru toate serviciile comandate sau cerute utilizând metoda de plată acceptată de către Furnizor. Deținătorul de Card este de acord că ori de câte ori este posibil va folosi cardul pentru efectuarea plății pentru serviciile solicitate. Costurile asociate sau cheltuielile suportate de către Furnizor în aprovizionare, furnizarea sau livrarea serviciilor vor fi de asemenea plătite de către Deținătorul de Card și aceste costuri sau cheltuieli vor fi efectuate cu cardul Visa Signature/ Mastercard World Elite/ Visa Platinum/ Mastercard Platinum (ori de câte ori este posibil);

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 10 din 16
--	---	---------------------

- 4.6.12 Serviciile Concierge nu pot fi disponibile pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Restricțiile se aplică în cazul în care o zonă geografică este implicată într-un conflict intern sau internațional, infrastructura existentă se consideră insuficientă pentru a sprijini serviciul sau în cazul în care legea aplicabilă interzice sau restricționează Concierge de la furnizarea anumitor servicii;
- 4.6.13 Conform prevederilor legilor locale cu privire la respectarea confidențialității și protecției datelor în conversațiile telefonice, ca parte a îndeplinirii serviciilor solicitate, Operatorul Mastercard Concierge va înregistra conversația. Această înregistrare va fi păstrată pentru o perioadă de șase (6) luni în scopul exclusiv de securitate, monitorizare, asigurarea calității și instruirea operatorilor Mastercard Concierge;
- 4.6.14 Deținătorul de Card este de acord că, pentru a asigura îndeplinirea serviciilor de Concierge solicitate, informațiile despre Deținătorul de Card pot fi transferate la nivel local sau internațional. În toate cazurile, furnizorii de servicii Concierge respectă legile de confidențialitate și de protecție a datelor aplicabile în prelucrare a acestor date și informații.

## CAPITOLUL V. PROGRAMUL LOUNGE KEY


- 5.1** Lounge Key este un program de recreere la aeroport care permite deținătorului de card **Mastercard Platinum** (inclusiv **gama premium / gama premium digital**) și **Mastercard World Elite** și însoțitorilor acestuia, acces în saloanele VIP Lounge din întreaga lume, indiferent de clasa biletului lor de călătorie sau compania aeriană utilizată, arătând cardul de plată valabil.
- 5.2** Informații despre locația fiecărei săli, lista facilităților și serviciilor oferite de VIP saloane sunt disponibile pe site-ul web și în aplicația Lounge Key, deținătorul de card își poate crea propriul profil (fapt obligatoriu în cazul în care dorește să utilizeze aplicația Lounge Key pentru localizarea saloanelor VIP):
- 5.2.1 aplicația LoungeKey (accesibilă în magazinele oficiale App Store (pentru iOS) și Play Market (pentru Android);
- 5.2.2 paginile web: <https://cis.visa.com>, <https://airport.mastercard.com>, <https://www.loungekey.com> , [www.loungekey.com/maib](https://www.loungekey.com/maib);
- 5.3** Accesul în saloanele Lounge Key este oferit în baza:
- 5.3.1 QR cod-lui – obținut în aplicația Lounge Key, biletul de îmbarcare și un document de identitate. La intrare deținătorul va informa personalul sălii că este membru Lounge Key, sau,
- 5.3.2 cardului valabil, biletul de îmbarcare și un document de identitate. La intrare deținătorul va informa personalul sălii că este membru Lounge Key.
- 5.4** Fiecare vizită este înregistrată de către personalul din saloanele VIP. Lounge-urile sunt toate deținute și operate de operatori independenți, operatori de lounge terți, iar compania Lounge Key nu are niciun control, fie financiar sau de altă natură, asupra dreptului de proprietate și administrare a lounge-urilor.
- 5.5** Orarul de lucru al Lounge-urilor și disponibilitatea încăperilor sunt întotdeauna supuse procedurilor administrative ale operatorilor de Lounge individuali și se poate schimba în orice moment, fără notificare prealabilă.

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 11 din 16
--	---	---------------------

- 5.6** Toate saloanele VIP din aeroporturi sunt deținute și operate de către părțile terțe. Deținătorul de card și însoțitorii săi sunt obligați să respecte toate regulile saloanelor VIP din aeroporturi.
- 5.7** Banca nu poartă răspundere pentru pierderile suportate de către Deținătorul cardului sau al însoțitorilor săi, cauzate de faptul că beneficiile și serviciile promovate de Salonul VIP au fost sau nu oferite.
- 5.8** Operatorul salonului VIP își rezervă dreptul să limiteze timpul de ședere (ca regulă 3 – 4 ore) pentru a evita supra-aglomerarea. Această opțiune este la discreția operatorului, care poate impune taxa pentru ore suplimentare.
- 5.9** Operatorii care participă în program nu sunt obligați să anunțe orarul zborurilor, astfel Banca nu poartă răspundere pentru pierderea zborului direct sau indirect de către Deținătorul cardului și/sau însoțitorii săi.
- 5.10** Banca nu poartă responsabilitate pentru pierderile cauzate Deținătorului cardului de faptul că i-a fost interzis accesul în salonul VIP din aeroport din motivul nerespectării regulilor stipulate de Operator.

## CAPITOLUL VI. DRAGON PASS PRIN VISA AIRPORT COMPANION

- 6.1** **DragonPass** este un program global de acces în saloanele VIP Lounge din aeroport și beneficii legate de călătorii, similar cu programe precum Priority Pass și Lounge Key. Acesta oferă deținătorilor de carduri premium **Visa Signature** și **Visa Platinum**, posibilitatea de a accesa facilități premium în aeroporturi din întreaga lume, indiferent de clasa biletului de avion sau linia aeriană cu care călătoresc.
- 6.2** Pentru a beneficia de accesul în saloanele VIP Lounge din aeroporturi, deținătorii de carduri de tip premium Visa au două opțiuni:
- 6.2.1** Să își înregistreze cardurile premium eligibile în aplicația **Visa Airport Companion**. Aceasta le va permite să vizualizeze toate locațiile lounge-urilor accesibile, să înregistreze comod toate cardurile premium de tip Visa pe care le dețin, precum și să verifice accesul anual rămas pe fiecare card. Aplicația poate fi descărcată prin App Store sau Play Market și este accesibilă și în format offline.
- 6.2.2** Să acceseze Chat Bot Visa Concierge și să taceze butonul Lounge în meniul principal pentru a genera QR codul necesar prezentării la intrarea în Lounge.
- Notă:** Deținătorii de carduri premium Visa, nu vor putea accesa VIP Lounge-urile în baza prezentării cardului fizic în aeroporturile lumii din data de 01.10.2024 și în Aeroportul Internațional Chișinău din data de 01.12.2024.
- 6.3** Toate saloanele VIP din aeroporturi sunt deținute și operate de către părțile terțe. Deținătorul de card și însoțitorii săi sunt obligați să respecte toate regulile saloanelor VIP din aeroporturi.
- 6.4** Banca nu poartă răspundere pentru pierderile suportate de către Deținătorul cardului sau al însoțitorilor săi, cauzate de faptul că beneficiile și serviciile promovate de Salonul VIP au fost sau nu oferite.

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 12 din 16
--	---	---------------------


- 6.5 Operatorul salonului VIP își rezervă dreptul să limiteze timpul de ședere (ca regulă 3 – 4 ore) pentru a evita supra-aglomerarea. Această opțiune este la discreția operatorului, care poate impune taxa pentru ore suplimentare.
- 6.6 Operatorii care participă în program nu sunt obligați să anunțe orarul zborurilor, astfel Banca nu poartă răspundere pentru pierderea zborului direct sau indirect de către Deținătorul cardului și/sau însoțitorii săi.
- 6.7 Banca nu poartă responsabilitate pentru pierderile cauzate Deținătorului cardului de faptul că i-a fost interzis accesul în salonul VIP din aeroport din motivul nerespectării regulilor stipulate de Operator.

## CAPITOLUL VII. MASTERCARD BUSINESS LOUNGE

- 7.1 Mastercard Business Lounge – săli de afaceri Mastercard pentru deținătorii cardurilor – Mastercard World Elite și Mastercard Platinum (inclusiv **gama premium / gama premium digital**);
- 7.2 Accesul liber în saloanele de afaceri Mastercard Lounge la prezentarea cardului valabil World Elite Mastercard și Platinum Mastercard și tichetul/talonul de îmbarcare este disponibil în București;
- 7.3 În cazul în care Deținătorul de card este însoțit, iar invitatul nu dispune de card de tip Mastercard World Elite sau Mastercard Platinum, acesta are posibilitatea de intrare în VIP salon cu condiția achitării taxei de acces;
- 7.4 Condițiile de eligibilitate și acces în Mastercard Business Lounge actuale sunt disponibile pe site-ul <https://www.mastercard.md/ro-md.html>.


## CAPITOLUL VIII. PRIORITY PASS

- 8.1 Serviciul Priority Pass este valabil doar pentru clienții deținători de carduri PP emise până la 07.06.2021.
- 8.2 Serviciul Priority Pass este oferit deținătorilor de carduri Visa Platinum/Mastercard Platinum și Mastercard World Elite.
- 8.3 Cardul Priority Pass permite Deținătorului să devină membru la Programului Priority Pass și să obțină acces liber VIP-saloane Priority Pass ale aeroporturilor din întreaga lume, la un preț standard pentru o vizită, indiferent de clasa biletului de călătorie sau de compania aeriană cu care va fi efectuat zborul.
- 8.4 Pentru fiecare Deținător de card Visa Platinum/Mastercard Platinum și Mastercard World Elite este emis un singur card Priority Pass.  
**Notă:** Emiterea cardului Priority Pass pentru deținătorii cardurilor Visa Platinum/Mastercard Platinum și Mastercard World Elite este stopată din 07.06.2021.
- 8.5 Cardul Priority Pass nu reprezintă un instrument de plată și nu poate fi utilizat în alte scopuri decât accesul în VIP-saloanele aeroporturilor.
- 8.6 Deținătorul de Card poate beneficia de Serviciile PP în perioada ce coincide cu perioada de valabilitate a cardului la care este atașat cardul Priority Pass.

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 13 din 16
--	---	---------------------

- 8.7** Accesul în Saloanele VIP din aeroporturi este permis în baza cardului Priority Pass, în baza biletului de avion și data accesului coincide cu data zborului indicată pe biletul avia al Deținătorului cardului Priority Pass.
- 8.8** Angajatul salonului VIP va înregistra vizita și va emite Voucherul de vizită. Fiecare vizită este înregistrată de către personalul din saloanele VIP. Orarul de lucru al lounge-urilor și disponibilitatea încăperilor sunt prezentate pe pagina web [www.prioritypass.com](http://www.prioritypass.com), care sunt întotdeauna supuse procedurilor administrative ale operatorilor de lounge individuali și se poate schimba în orice moment, fără notificare prealabilă.
- 8.9** Costul unei vizite în saloanele VIP din aeroport pentru Deținătorul Cardului sau Însoțitorul său se aplică conform [Tarifelor și comisioanelor pentru deservirea contului și cardurilor maib pentru persoane fizice](#) în vigoare și este debitată lunar din contul de card pentru vizitele efectuate în luna precedentă. Citirea / înregistrarea cardului Priority Pass nu înseamnă achitarea automată a vizitei.
- 8.10** Toate saloanele VIP din aeroporturi sunt deținute și operate de către părțile terțe. Deținătorul de card și însoțitorii săi sunt obligați să respecte toate regulile saloanelor VIP din aeroporturi.
- 8.11** Numărul persoanelor care pot să îl însoțească pe Deținător poate varia de la un VIP-salon la altul. Pentru detalii sau alte informații aferent facilităților și serviciilor oferite de VIPsaloane este necesară accesarea paginii oficiale [www.prioritypass.com](http://www.prioritypass.com) sau accesul la **aplicația mobilă Priority Pass**.
- 8.12** Banca nu poartă răspundere pentru pierderile suportate de către Deținătorul cardului Priority Pass sau al însoțitorilor săi, cauzate de faptul că beneficiile și serviciile promovate de Salonul VIP au fost sau nu oferite.
- 8.13** Operatorul salonului VIP își rezervă dreptul să limiteze timpul de ședere (ca regulă 3-4 ore) pentru a evita supra-aglomerarea. Această opțiune este la discreția operatorului, care poate impune taxa pentru ore suplimentare.
- 8.14** Banca nu poartă răspundere pentru pierderea zborului direct sau indirect de către Deținătorul cardului Priority Pass și/sau însoțitorii săi;
- 8.15** Banca nu poartă responsabilitate pentru pierderile cauzate Deținătorului cardului Priority Pass de faptul că i-a fost interzis accesul în salonul VIP din aeroport din motivul nerespectării regulilor stipulate de Operator.
- 8.16** Deținătorul cardului Priority Pass autorizează Banca să-i debiteze automat, prin documente de plată proprii, contul curent pentru operațiuni cu cardul, la care a fost atașat cardul Priority Pass, cu sumele, care reprezintă costul total al vizitelor efectuate în saloanele VIP din aeroporturi pentru perioada gestionară în baza informației recepționate de la compania Priority Pass Ltd. Deținătorul este obligat să asigure existența în contul curent pentru operațiuni cu cardurile a mijloacelor bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în cont, Deținătorul este obligat să depună în cont sumele respective în termen de cel mult 3 zile bancare din momentul apariției datoriei. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul pentru operațiuni cu cardul, Banca este în drept să achite datoria apărută prin debitarea oricărui alt cont al clientului deschis în bancă.
- 8.17** Decontările pentru serviciile Priority Pass utilizate de către deținător se efectuează în USD. În cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta contului curent pentru operațiuni



	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 14 din 16
--	---	---------------------

cu cardul, Banca va debita costul vizitelor efectuate în saloanele VIP din aeroporturi din contul Deținătorului, convertită în valuta contului la cursul stabilit de Banca Națională a Moldovei la data procesării operațiunii.

- 8.18** În cazul în care cardul Priority Pass este pierdut, furat sau uitat, Deținătorul este obligat să înștiințeze personal Banca în orice moment, (24 de ore din 24) la tel. **022-45-06-03**, comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului și cardului Priority Pass.
- 8.19** Deținătorul își asumă responsabilitatea personală pentru toate vizitele efectuate în saloanele VIP din aeroporturi în baza cardului său Priority Pass. Cardul Priority Pass este proprietatea Băncii și Banca are dreptul exclusiv de a acorda solicitantului statut de membru al Programului Priority Pass și de a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținătorul de card a condițiilor descrise în prezentele Reguli, cu explicarea cauzelor. La prima cerere a Băncii, Deținătorul va restitui Băncii cardurile Priority Pass.
- 8.20** În cazul în care statutul contului curent bancar pentru operațiuni cu carduri la care a fost atașat cardul Priority Pass este spre închidere/ sechestru/ operațiuni suspendate, Banca își rezervă dreptul de a reatașa cardul Priority Pass la oricare alt cont activ deschis în Bancă pe numele clientului. În caz că clientul nu deține alte conturi active în bancă, cardul Priority Pass va fi blocat și anulat.


## **CAPITOLUL IX. SERVICII DE ASIGURARE A DEȚINĂTORILOR DE CARDURI DIN SEGMENTUL PREMIUM CARE PLEACĂ ÎN STRĂINĂTATE**

- 9.1** Asigurarea în călătorii ca beneficiu suplimentar a deținătorilor de carduri premium se setează pe tip de card.
- 9.2** Contractul de asigurare este revizuit periodic, conform termenilor și condițiilor stabilite în acesta. În urma revizuirii, contractul poate fi reînnoit, refuzat sau modificat, în funcție de schimbările legislative, condițiile pieței asigurărilor sau alți factori relevanți care pot influența furnizarea serviciilor de asigurare.
- 9.3** Detaliile specifice privind tipurile de carduri asigurate, riscurile acoperite, excluderile, limitările, acțiunile asiguratului în cazul producerii riscului asigurat, modalitatea de depunere a reclamațiilor și alte aspecte relevante ale asigurării sunt stipulate în Regulamentul asigurării complexe de călătorie și a Poliței de asigurare .

## **CAPITOLUL X. SERVICII ADIȚIONALE PENTRU DEȚINĂTORII CARDURILOR AMERICAN EXPRESS**

- 10.1** **Cashback nelimitat.**  
Deținătorii cardurilor *American Express Gold Credit* și *American Express Green Credit* în mod automat vor obține de la BC „MAIB”S.A. mijloace bănești pe contul de card, în calitate de bonus, în mărime **1%** din suma plătită pentru fiecare cumpărătură efectuată în țara de reședință sau peste hotare. Deținătorii cardurilor *American Express Gold Debit* și *American Express Green Debit* în mod automat vor obține de la BC „MAIB”S.A. mijloace bănești pe contul de card, în calitate de bonus, în mărime **0,5%** din suma plătită pentru fiecare cumpărătură efectuată în țara de reședință sau peste hotare. Sumele bonusurilor acumulate se vor transfera, trimestrial, cel târziu până pe data de 15 a lunii următoare, pe contul de card.



	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 15 din 16
--	---	---------------------

## 10.2 Ofertele exclusive online Booking.com

Deținătorii cardurilor American Express pot beneficia până la 12% reducere la anumite rezervări la hoteluri efectuate la Booking.com prin intermediul platformei Amex Benefits. Se aplică termeni, pentru detalii și rezervări accesați:

[www.americanexpress.com/partnerbenefits](http://www.americanexpress.com/partnerbenefits).

## 10.3 Card Rental Hertz

Pentru deținătorii de carduri American Express, Hertz Gold Plus Rewards oferă perfectarea cererii și primirea automobilului în chirie fără rînd, rezervare efectuată de către agenți personali calificați, servire rapidă, oferte exclusive. Pentru a afla detalii despre avantajele serviciului de închiriere mașini Hertz, disponibile exclusiv pentru deținătorii de carduri American Express, ofertele disponibile, regulamentul serviciului, etc. deținătorii de carduri American Express pot vizita site-ul [www.hertz.com/AmexBenefits](http://www.hertz.com/AmexBenefits).

## 10.4 Serviciul RED by DUFY


Pentru deținătorii de carduri American Express Gold, Dufry International AG ("Dufry") oferă abonament gratuit pe un termen de 6 luni la Programul de Loialitate Red by Dufry pentru a beneficia de reduceri și recompense la toate magazinele Dufry participante, de asemenea de a beneficia informații actualizate privind zborurile planificate, acces la saloanele VIP din aeroport, precum și cadouri și experiențe unice cu mărci de top. Se aplică termeni. Pentru detalii este necesar să accesați site-ul <https://experiences.global/md>, în secțiunea Dufry.

10.5 Banca nu poartă răspundere pentru serviciile oferite direct de către Sistema internațională de plată American Express

## CAPITOLUL XI. PROGRAMUL REDUCERI INSTANTE (COLECȚIA DE PRIVILEGII)

### 11.1 Aspecte generale ale programului:

- 11.1.1 Programul Reduceri Instante reprezintă o componentă esențială a ofertei pentru posesorii de carduri premium. Acest program, oferă clienților oportunitatea de a beneficia de o reducere instantanee la prețul unui produs sau serviciu când acesta este achiziționat cu cardurile premium emise de către **maib**, la partenerii înscriși în program.
- 11.1.2 Scopul principal al prezentului program este recompensarea clienților deținători de carduri premium pentru loialitatea lor și pentru utilizarea regulată a cardurilor incluse în pachet.
- 11.1.3 Lista cardurilor premium care sunt eligibile reducerii instantanee este inclusă în contractul semnat cu partenerii programului.
- 11.1.4 Calculul mărimii reducerii instantane se bazează pe specificațiile din contractul de parteneriat (acesta poate varia în funcție de tipul cardului utilizat sau de partenerul la care a fost efectuată plata).
- 11.1.5 Lista actualizată a partenerilor înscriși în program, precum și mărimea reducerii oferită de partener este disponibilă pe site-ul <https://alto.md/ro> și se actualizează în mod constant.

	<b>Beneficii adiționale asociate cardurilor din segmentul Premium</b>	Pagina 16 din 16
--	---	---------------------

- 11.1.6 Clienții au acces rapid în aplicația Maibank, la informații cu privire reducerea efectuată în urma fiecărei achiziții, astfel încât să poată monitoriza cu ușurință economiile obținute.
- 11.1.7 În cazul tranzacțiilor efectuate cu cardul de plată în valută străină, reducerea instantă se aplică la valoarea tranzacției în MDL (valoarea cumpărăturii).

## 11.2 Funcționarea programului:

- 11.2.1 Clienții care dețin carduri premium sunt automat eligibili pentru a beneficia de programul Instant Discount.
- 11.2.2 La fiecare achitare efectuată cu cardul premium la partenerul înscris în program, se va aplica o reducere în mărime procentuală (în funcție de condițiile contractului încheiat cu partenerul).
- 11.2.3 Reducerea instantă este oferită și acordată de către comercianții implicați în program și va fi aplicată doar la achitățile la POS-terminalele **maib**.
- 11.2.4 Reducerile oferite de către partener nu se cumulează și nu se aplică (simultan) pentru același produs sau serviciu achiziționat de client.
- 11.2.5 Banca își rezervă dreptul unilateral de încetare a contractelor de parteneriat, fără notificarea clienților săi.
- 11.2.6 Banca nu poartă răspundere pentru defecțiunile de ordin tehnic și/sau software ale POS-terminalelor care nu-i aparțin.

## CAPITOLUL XII. DISPOZITII FINALE

- 12.1 Banca se obligă să respecte confidențialitatea datelor cu caracter personal a Deținătorului și să nu divulge informația unor terțe persoane, cu excepția cazurilor în care dezvăluirea lor este cerută de legislația în vigoare;
- 12.2 Deținătorul de card Premium își exprimă consimțământul în vederea prelucrării de către Bancă și partenerii Băncii, a datelor cu caracter personal necesare în scopul prestării întregului spectru de servicii. Banca poate transmite, la necesitate, datele personale ale Deținătorului Companiilor terțe, care oferă servicii speciale pentru cardurile Premium (Concierge, Lounge Key, DragonPass, Mastercard Lounge, Companii de Asigurare ș.a.) și nu are obiecții față de aceasta;
- 12.3 Banca nu este responsabilă de informația furnizată și calitatea serviciilor prestate de către, Serviciul Concierge, Compania de asigurare, Priority Pass și alți participanți în cadrul proceselor de prestare a serviciilor conform prezentului Ghid;
- 12.4 Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător de card și Bancă pe marginea utilizării Serviciilor 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;
- 12.5 În cazul apariției situațiilor care nu sunt specificate în prezentul Ghid sau în cazul apariției dificultăților la utilizarea cardurilor Premium și/sau cardului nebanca Priority Pass, Deținătorul va apela Serviciul Suport Clienți 24/24 al Băncii la numărul de telefon: /+373 22 450 603 și/sau 1313;