

## GENERALITĂȚI

### 1. Cum mă poate ajuta serviciul în activitatea mea zilnică?

Client-Bancă este un serviciu de deservire bancară la distanță oferit de Mobiasbancă, care se adresează persoanelor juridice și prin intermediul căruia puteți avea acces la conturile dumneavoastră, să efectuați plăți în lei și în valută străină sau schimb valutar, fără a mai fi nevoie să vă deplasați la sediul băncii. Serviciul Client-Bancă vă oferă mai mult timp pentru afacerea dumneavoastră, economisind timpul pierdut în trafic sau la cozile de la bancă.

### 2. Cum pot să beneficiaz de serviciu?

Este suficient să aveți un cont curent în lei deschis la Mobiasbancă și mergeți la filiala băncii unde va deserviți pentru a depune o cerere de aderare la serviciul Client-Bancă și a semna contractul privind serviciile prestate prin intermediul Client-Bancă. În termen de o zi lucrătoare banca va trimite link-ul pentru descărcarea aplicației.

### 3. Care sunt cerințele tehnice minime a stației de lucru, pentru a putea instala/utiliza aplicația?

OS: Windows 7 (x86/x64) sau versiunile ulterioare  
Office: MS Office 2003/2007 sau versiunile ulterioare  
CPU: Intel/AMD ~1,8 GHz sau mai mult  
VGA: 64mb/64bit sau mai mult  
RAM: 512 Mb sau mai mult  
HDD: 150 MB spațiu liber pe hard disk  
Imprimantă

### 4. Ce operațiuni pot efectua?

Aplicația Client-Bancă vă permite să efectuați operațiuni de plată în lei și valută, și operațiuni de schimb valutar. Efectuarea operațiunilor care implică valută solicită obligatoriu respectarea legislației valutare în vigoare.

## SIGURANȚĂ

### 1. Cât de sigur este serviciul?

Serviciul Client-Bancă utilizează criptarea pe 128 biți, una din cele mai avansate tehnologii disponibile pentru securizarea tranzacțiilor derulate prin sisteme de deservire bancară la distanță.

*\*Criptarea este un proces care transformă informațiile confidențiale într-un șir de caractere indescifrabile înainte de a fi transmise prin internet, asigurând, în același timp, un canal sigur de transmisii de date confidențiale între sistemul băncii și browserul dumneavoastră de internet.*

Totodată, în utilizarea aplicației Client-Bancă intervin 3 parole de utilizare:

- de accesare a aplicației
- de vizualizare a extraselor de cont
- de semnare a documentelor electronice

### 2. Cum procedez în cazul în care am pierdut/mi-a fost sustras computerul pe care aveam instalată aplicația?

**Apelați de urgență banca** pentru a solicita blocarea semnăturilor electronice. Dacă computerul a fost recuperat, recomandăm regenerarea semnăturilor electronice. Dacă nu a fost recuperat, atunci va trebui să depuneți o cerere la bancă de eliberare repetată a aplicației.

### 3. Cum procedez dacă doresc să modific parola de vizualizare a extraselor de cont?

Accesați meniul **Adițional** din secțiunea **Autorizare Client-Bancă** (în cazul în care accesați site-ul băncii), sau tastați butonul **Informații conturi** (din aplicația Client-Banca instalată pe computerul dumneavoastră) și selectați opțiunea de **Schimbare a parolei** din meniul **Adițional**.

În cazul în care ați uitat parola de vizualizare a extraselor de cont, nu veți putea utiliza modalitatea expusă mai sus, va trebui să depuneți o cerere de generare a noii parole la sediul unității bancare unde vă deserviți.

**Atenție!**

- La prima accesare a sistemului schimbați parola de acces
- Noua parolă de acces trebuie să conțină caractere greu intuite de persoane neautorizate/străine. Nu utilizați date pe care alte persoane ar putea să le cunoască (nr. de telefon, data nașterii, cod fiscal, combinații de la 1 la 8, etc.)
- Nu introduceți caractere care reprezintă parola la alte servicii pe care le utilizați (e-mail, parole de identificare la telefon, etc.)
- Nu scrieți parola pe un suport fizic, pentru că ar putea fi sustras de persoane neautorizate/străine și rău-intenționate
- Nu comunicați parolele de acces persoanelor neautorizate/străine

**4. Cum procedez dacă doresc să modific parola de semnare a documentelor electronice?**

Va fi necesar să regenerați semnăturile electronice.

**CONECTARE****1. Cum mă conectez pentru vizualizarea extraselor?**

Accesați aplicația Client-Bancă și apăsați butonul **Informații conturi**. Vi se va cere introducerea datelor de acces (mai întâi username-ul, iar imediat după aceasta și parola de acces); doar dacă datele introduse au fost corecte, veți putea accesa informația despre conturile companiei dumneavoastră.

De asemenea, puteți intra pe site-ul bancii și să accesați secțiunea **Autorizare Client-Bancă**.

**2. Serviciul se accesează de pe un computer anume?**

Accesarea se realizează doar de pe computerul pe care a fost instalată aplicația dată.

**3. Pot folosi sistemul de pe mai multe computere, efectuând crearea, semnarea și transmiterea documentelor electronice?**

Dacă computerele se află într-o rețea locală sau dețineți stații numite server/terminal, acest tip de funcționare este posibil, în caz contrar, utilizați computerul la care a fost instalată aplicația.

**OPERAȚIONAL****1. Dacă am întrebări sau probleme legate de accesarea și utilizarea serviciului, cui mă pot adresa?**

Pentru aspecte tehnice legate de utilizarea aplicației (instalare, generarea semnăturilor electronice, erori în semnarea/transmiterea documentelor electronice), banca pune la dispoziția dvs. **Client-Bancă Suport**, care poate fi apelat în zilele de lucru ale băncii (luni – vineri), între orele 9:00 – 16:45, la numerele de telefon +373 (22) 812–037 sau +373 (22) 812–345.

**2. Dacă am întrebări sau probleme legate de perceperea comisioanelor aferente serviciului, executarea operațiunilor inițiate, cui mă pot adresa?**

Pentru aspectele comerciale legate de utilizarea aplicației, apăsați managerul dumneavoastră de cont.

**3. Ce trebuie să fac dacă doresc să includ un cont în aplicație?**

Este suficient să mergeți la unitatea bancară unde vă deserviți (unde ați încheiat contractul) și să depuneți o cerere de adăugare a contului curent în aplicație.

**4. Ce trebuie să fac dacă una din persoanele cu drept de semnătură este înlocuită?**

Este suficient să mergeți la unitatea bancară unde vă deserviți (unde ați încheiat contractul) și să depuneți o cerere de modificare a persoanelor cu drept de acces la aplicație.

### 5. Ce operațiuni pot efectua prin intermediul aplicației?

Aplicația vă permite să efectuați operațiuni de plată în lei și valută, și operațiuni de schimb valutar. Efectuarea operațiunilor care implică valută implică obligatoriu respectarea legislației valutare în vigoare.

Particularități de prezentare a documentelor justificative aferente plăților:

- se solicită conform actelor normative ale BNM și regulamentelor interne ale băncii
- se efectuează pe suport de hârtie sau în mod electronic prin Client-Bancă

### 6. Se pot efectua tranzacții noaptea și în weekend?

Recepționarea documentelor electronice prin intermediul Client-Bancă se realizează 24/7, dar executarea/prelucrarea lor în sistemul informatic se va realiza în următoarea zi lucrătoare.

### 7. Cum pot verifica dacă un transfer a fost efectuat?

Verificarea statutului ordinului de plată în lei îl puteți vizualiza prin selectarea meniului **Ordin** din secțiunea **Informații conturi**. De asemenea, puteți verifica dacă soldul contului respectiv s-a diminuat cu suma din ordinul de plată. Actualizarea soldului contului, din momentul efectuării plății, poate dura până la 45 de minute, timp necesar pentru prelucrarea plății în sistemul băncii.

### 8. Unde pot găsi informații cu privire la cursul de schimb valutar la care pot iniția operațiuni de schimb valutar?

Selectați meniul **Curs VS** din secțiunea **Informații conturi**. De asemenea, puteți contacta consilierul dumneavoastră pentru oferirea unei asemenea informații.

### 9. Cum procedez dacă doresc rezilierea contractului?

Este suficient să mergeți la unitatea bancară unde vă deserviți (ați încheiat contractul) și să solicitați rezilierea acestuia.

## **COSTURI**

### 1. Care este comisionul lunar perceput pentru serviciu?

40 lei/lună. Acest comision va fi debitat lunar automat din contul curent în lei.

\*Lista completă de tarife și comisioane o puteți consulta pe site-ul băncii: [http://www.mobiasbanca.md/tarife\\_pj](http://www.mobiasbanca.md/tarife_pj)

### 2. Cum se percepe comisionul lunar?

Este un comision fix. Nu se percepe în funcție de numărul de conturi cu care se aderă la serviciu sau care ulterior pot fi adăugate la acest serviciu.

### 3. Am comisioane reduse pentru plăți dacă le efectuez prin intermediul serviciului?

Da, utilizând aplicația beneficiați de comisioane reduse pentru plățile în lei. Operațiunile de schimb valutar nu se taxează, iar pentru plățile în valută se percep aceleași comisioane ca și pentru cele efectuate pe hârtie.

\*Lista completă de tarife și comisioane poate fi consultată pe site-ul băncii: [http://www.mobiasbanca.md/tarife\\_pj](http://www.mobiasbanca.md/tarife_pj)