

## REGULI DE UTILIZARE A SISTEMULUI DE DESERVIRE BANCARĂ LA DISTANȚĂ PERSONAL.BANK

Prezentele Reguli fundamentează modul de desfășurare a traficului informatic la distanță între Client (persoană fizică) și B.C. "Victoriabank" S.A. (în continuare „Bancă”), inclusiv modul de întocmire de către Client și executare de către Bancă a documentelor electronice de plată și schimbul de informații cu caracter financiar prin intermediul Sistemului de deservire bancară la distanță „Personal.Bank” (în continuare Sistem „Personal.Bank”).

### DEFINIȚII

<b>Sistem “Personal. Bank”</b>	soluție informatică patentată de către Bancă și destinată clienților săi, ce include o multitudine de mijloace tehnice care asigură circulația documentelor electronice, inclusiv administrarea conturilor și recepționarea informației la distanță între Client și Bancă;
<b>Cerere de acces la Sistemul “Personal. Bank”</b>	formular tipizat care specifică solicitarea Clientului de a fi conectat la Sistemul „Personal.Bank”, cu indicarea serviciilor ce urmează a fi prestate în cadrul acestuia;
<b>Document electronic</b>	produs informatic întocmit și/sau transmis prin intermediul Sistemului „Personal.Bank”, indicat de Client în Cererea de acces la Sistemul „Personal. Bank”, inclusiv: <ul style="list-style-type: none"><li>- documentele de plată electronice (ordinul de plată în lei, ordin de schimb valutar și ordinul de alimentare a contului de card);</li><li>- documentele cu caracter informativ (extrase de cont, cursuri valutare, mesaje etc.);</li></ul>
<b>Program</b>	ansamblul algoritmic al procedurilor, regulilor și documentelor asociate Sistemul „Personal.Bank”, transmis de Bancă în folosința Clientului, ce asigură funcționalitatea acestuia prin canale de telecomunicații de la calculatorul Clientului la calculatorul Băncii și permite exercitarea drepturilor și obligațiilor părților, conform cerințelor legislației în vigoare;
<b>Plic cu identificator</b>	plic eliberat Clientului la depunerea cererii de acces la Sistemul „Personal.Bank”, care conține informații referitor la login-ul utilizatorului și parola acestuia, folosite pentru a intra în sistem;
<b>Plic cu TAN set-uri</b>	plic eliberat Clientului la depunerea cererii de acces la Sistemul „Personal.Bank”, în care sunt înscrise codurile care acordă dreptul la efectuarea tranzacțiilor - TAN-uri (Transaction Authorization Number). Codul destinat tranzacției este unic și nu poate fi utilizat repetat în cadrul autorizării altei tranzacții.

### 1. CERINȚELE FUNCȚIONALE FAȚĂ DE TEHNICA DE CALCUL ȘI DE PROGRAM

- 1.1. Clientul se obligă să respecte cerințele față de tehnica de calcul după cum urmează:
  - un calculator cu sistem de operare Microsoft Windows XP SP2 sau altă versiune ulterioară;
  - conexiune la Internet cu viteza minimă de 64 kb/s;
  - browser Internet Explorer versiunea 6.0 sau o altă versiune ulterioară.
- 1.2. Sistemul „Personal.Bank” care va fi pus la dispoziția Clientului, va garanta un trafic securizat de documente electronice, fapt pentru care Banca va utiliza un grad înalt de criptare.
- 1.3. Banca va elimina gratuit orice disfuncționalitate a Sistemului „Personal.Bank”, dacă aceasta nu se datorează culpei Clientului și cu condiția că tehnica de calcul a fost exploatată corect, iar defectele nu sunt produși de viruși electronici sau de reducerea tensiunii în rețea.
- 1.4. În scopul evitării tentativelor de obținere nesancționată a datelor securizate, Clientul va accesa Sistemul „Personal.Bank” numai de pe pagina oficială a Băncii - <http://www.victoriabank.md> Clientul va verifica corectitudinea link-ului pentru a evita transmiterea informației în alte zone internet.

## 2. OPERAȚIUNI ÎN CADRUL SISTEMULUI

- 2.1 În cadrul Sistemului „Personal.Bank”, Clientul are posibilitatea de realizare a următoarele operațiuni:
- vizualizarea soldurilor conturilor curente, de card și a fiecărui card, precum și a extrasului acestora, maxim pentru luna precedentă (fără utilizarea codurilor TAN);
  - transferurile în lei, între conturile curente în cadrul Băncii (cu utilizarea unui cod TAN per operație);
  - schimbul valutar (între conturile curente, cu utilizarea unui cod TAN per operație);
  - alimentarea contului de card (transferul de la un cont curent, la unul de card ale aceluiași titular, cu utilizarea unui cod TAN per operație);
  - achitarea serviciilor (de pe contul de card, fără utilizarea codului TAN);
  - expedierea mesajelor în adresa Băncii (cu utilizarea unui cod TAN per operație).
- 2.2 Clientul poate gestiona doar conturile personale, indicate de acesta în lista conturilor, din cererea de acces la Sistemul „Personal.Bank”, cu următoarea informație: numărul contului, valuta, denumirea, soldul actual, soldul disponibil, limita overdraft.
- 2.3 În cazul conturilor curente multivalutare, Clientul va avea acces doar la un cont, într-o anumită valută, ales la discreția acestuia.

## 3. CIRCUMSTANȚELE GESTIUNII SISTEMULUI „Personal.Bank”

- 3.1. Toate tipurile de probleme legate de exploatarea Sistemului „Personal.Bank” sunt adresate persoanei responsabile din cadrul Direcției tehnologii și metodologii a Băncii, la numărul de telefon 57-63-33, 57-63-34.
- 3.1.1. Sistemul este accesibil în limba română și rusă. Pentru a modifica limba este necesar în prima fereastră de lansare a sistemului să se indice după semnul „=” limba; ROMANIAN sau RUSSIAN.
- 3.1.2. În caz de introducere eronată de 3 ori consecutiv a parolei, aceasta se va bloca, iar pentru deblocare Clientului i se va impune autentificarea repetată prin telefon pe baza datelor buletinului de identitate.
- 3.1.3. În caz de introducere eronată de 3 ori consecutiv a codului TAN, necesar pentru a autoriza operațiunea, acesta devine inactiv, iar pentru a autoriza tranzacția, Clientul va utiliza un alt cod din setul TAN.
- 3.1.4. După utilizarea tuturor codurilor din setul TAN, se va activa un nou set TAN, primit la solicitarea Clientului de la Bancă, conform tarifelor în vigoare. Pentru a activa plicul nou, Clientul va introduce parola din plicul utilizat și identificatorul plicului nou.
- 3.1.5. Contul Clientului se va bloca automat în cazul în care acesta nu a utilizat Sistemul „Personal.Bank” timp de 3 luni consecutiv, iar pentru reconectare Clientul va iniția o cerere în acest sens și va parcurge etapele necesare conectării.
- 3.2. Banca va asigura primirea și transferul informației între centrul de comunicații al Băncii și calculatorul Clientului în decursul zilei operaționale a Băncii (între orele 9.00 – 16.00 a zilei lucrătoare), inclusiv efectuarea plăților conform informației incluse în documentul electronic de plată (cu excepția achitării serviciilor). Banca decide asupra executării documentelor recepționate după orele 16.00 sau în zilele de odihnă, a doua zi bancară până la orele 10.00.
- 3.3. La achitarea serviciilor pentru procesarea plății este necesar în dependență de organizație să se introducă următorul identificator:

No	Organizația	Câmpurile din Personal.bank	Câmpurile din factură
1	Infocom-Int	Cheia	Ordin de încasare a numerarului nr.
2	RED Union Fenosa-Int	Cheia	Simbol variabil
3	MOLDTELECOM-Int	Cheia	Cod raion+CONT (11 cifre consecutiv)
4	MoldCell-Int	Cheia	Nr. telefon (78xxxxx sau 79xxxxxx)
5	Infosapr SRL-Int	Cheia	Cont personal
6	SUN Communications-Int	Cheia	Nr. de contract: 6 cifre-mun Chișinău 7 cifre-mun Bălți
7	Starnet SRL SC-Int	Cheia	Personal ID
8	MAXDSL-Int	Cheia	Contract Nr./Account ID
9	Chișinău Gaz	Cont personal	Cont personal
10	UNITE-Int	Cheia	Cont abonat (7 cifre)
11	Arax-Impex SRL-Int	Cheia	Cont(Contract)

12	Orange-Int	Nr. telefon, Nr. cont GSM, Nume, Prenume, Cod fiscal, Abonament, Method, Suma	_____
13	Alit-Int	Numărul contractului, NPP, Suma	_____
14	ICS Avon Cosmetics	Cod personal	_____
15	Iute Credit	Numărul contractului, NPP beneficiar credit	_____

#### **4. RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR**

##### **4.1 Responsabilitatea Clientului:**

- 4.1.1. Clientul se obligă să mențină tehnica de calcul în stare funcțională și să asigure utilizarea Sistemului conform cerințelor de exploatare a acestuia.
- 4.1.2. Clientul se obligă să asigure confidențialitatea plicurilor cu identificatori și coduri TAN, să nu le transmită persoanelor terțe și să le protejeze de alte compromiteri.
- 4.1.3. Clientul este responsabil pentru veridicitatea datelor transmise prin intermediul Sistemului.
- 4.1.4. Clientul este în drept să solicite informații despre executarea tranzacțiilor electronice prin intermediul Sistemului „Personal.bank”.

##### **4.2 Responsabilitatea Băncii;**

- 4.2.1. Banca se obligă să pună la dispoziția Clientului, după semnarea cererii de conectare la sistem, identificatorul cu parola și codurile TAN prin intermediul plicurilor sigilate.
- 4.2.2. Banca se obligă să asigure executarea tranzacțiilor electronice în strictă corespundere cu informația indicată de Client în Cererea de acces la Sistemul „Personal.bank”. În cazul în care Clientul dorește să modifice informația, acesta este obligat să depună o Cerere nouă de acces la Sistemul „Personal.bank”.
- 4.2.3. Banca se obligă să furnizeze la solicitarea Clientului informații referitor la tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul Sistemului „Personal.bank”.
- 4.2.4. Banca este în drept de a efectua unele modificări în Sistemul „Personal.bank”, cu condiția notificării prealabile.

**Tarifele pentru serviciile prestate de Bancă în legătură cu utilizarea Sistemului „Personal.bank” sunt incluse în Lista tarifelor pentru deservirea persoanelor fizice în cadrul BC”Victoriabank”SA.**

**Banca își rezervă dreptul de a modifica prezentele Reguli, cu condiția notificării prealabile a Clientului.**

**Relațiile dintre părți, care nu sunt reglementate prin prezentele Reguli, sunt guvernate de legislația Republicii Moldova.**