



**INFORMAȚIE IMPORTANTĂ PENTRU CLIENT
AFERENTĂ OPERAȚIUNILOR DE SCHIMB VALUTAR ÎN NUMERAR
ÎN CADRUL BIROURILOR DE SCHIMB VALUTAR ALE B.C. 'VICTORIABANK' S.A.**

1. Informați-vă, până la efectuarea operațiunii de schimb valutar, despre cursul valutar la care se efectuează operațiunea de schimb valutar, mărimea comisioanelor și a plății obligatorii aplicate (la fiecare ghișeu este afișată **Dispoziția privind cursurile de cumpărare și vânzare** și comisioanele aplicate pentru efectuarea operațiunilor de schimb valutar în numerar cu persoane fizice), precum și despre suma mijloacelor bănești pe care o veți primi efectiv.
2. Banca **nu percepe comision** la cumpărarea/vânzarea valutei. La cumpărarea valutei în numerar de către client, se percepe **taxa obligatorie de 0,1%** din suma achitată de persoana fizică, în conformitate cu prevederile Legii Fondului de susținere a populației nr. 827/18.02.2000.
3. Biroul de schimb valutar este obligat să vă elibereze **bonul de schimb valutar**.
4. Aveți dreptul de a solicita revocarea operațiunii de schimb valutar până la finalizarea acesteia, precum și în decurs de 30 de minute după finalizarea operațiunii, dacă sunt respectate concomitent următoarele condiții:
 - a) în perioada indicată, cursul de cumpărare/vânzare a valutei străine cumpărate/vândute nu a fost modificat și
 - b) solicitarea de revocare a fost făcută cu cel puțin 30 de minute înainte de finalizarea programului de lucru al biroului de schimb valutar. Revocarea operațiunii după finalizarea acesteia se face în baza cererii scrise, la care se anexează bonul de schimb valutar eliberat de Bancă.
5. În timpul operațiunii de schimb valutar se produce înregistrarea video.
6. În cazul unor reclamații, obiecții sau propuneri vizavi de activitatea biroului de schimb valutar, puteți depune, în modul stabilit de legislație, o petiție la Banca Națională a Moldovei pe adresa: bd. Grigore Vieru nr.1, MD-2005, mun. Chișinău. Pentru informații vizavi de activitatea biroului de schimb valutar puteți contacta Banca Națională a Moldovei la numărul de telefon 022 822 502 (convorbirile telefonice respective se înregistrează automat).
7. În cazul existenței unor reclamații legate de protecția drepturilor consumatorilor în cadrul operațiunilor de schimb valutar, puteți depune o petiție la Comisia Națională a Pieței Financiare, la sediul instituției (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77), în cutia poștală amplasată la intrare, sau prin e-mail la adresa office@cnpf.md pe adresa.

**INFORMAȚIE PRIVIND CRITERIILE DE BAZĂ
ALE PLĂTIBILITĂȚII BANCNOTELOR ÎN VALUTĂ STRĂINĂ:**

Criteriile de bază ale plătibilității bancnotelor în valută străină în cazul efectuării operațiunilor de schimb valutar în numerar cu persoane fizice:

1. B.C. Victoriabank S.A. efectuează operațiuni de schimb valutar în numerar cu persoane fizice cu următoarele bancnote autentice în valută străină aflate în circulație:
 - 1.1. bancnote care au păstrat principalele semne de plătibilitate: denumirea băncii emitente, numărul și seria, valoarea în cifre și litere, ornamentul de bază (portretul) de pe față și verso, de asemenea și elementele de siguranță contra falsificării (de exemplu, filigranul, semnele magnetice, fibrele incluse în structura hârtiei, inclusiv cele vizibile la lumina ultravioletă, confeti, fir de siguranță, microtext, desene luminescente);
 - 1.2. bancnote având prezența unor defecte neînsemnate în urma uzurii firești: murdăriri și ștersături, precum și pete mici de grăsime sau de altă natură, înscrisuri, amprente de ștampilă (cu excepția ștampilelor care afirmă că bancnota este neautentică) care nu modifică principalele semne de plătibilitate.
2. B.C. "Victoriabank" S.A. își rezervă dreptul de a refuza efectuarea operațiunilor de schimb valutar în numerar cu persoane fizice dacă, bancnotele au defecte esențiale și anume:
 - 2.1. rupte în fragmente și reconstituite prin lipire;
 - 2.2. rupturi mai mari de 0,5 cm;
 - 2.3. care nu și-au păstrat elementele principale de plată indicate în pct. 1.1.;
 - 2.4. modificarea culorii inițiale;
 - 2.5. arse, găurite (cu diametrul ce depășește 0,5 cm) și dogorâte;
 - 2.6. acoperite complet sau considerabil cu vopsea, cerneală, ș.a. coloranți sau cu grăsime;
 - 2.7. având deteriorări considerabile, provocate intenționat (modificarea ornamentelor de bază, în special a portretelor de persoane, extragerea firului de siguranță, prezența înscrisurilor, inclusiv cele văzute la lumina ultravioletă);
 - 2.8. modificarea dimensiunilor geometrice cu o toleranță de cel mult 3 mm.

B.C. "Victoriabank" S.A. își rezervă dreptul de a refuza acceptarea monezilor metalice în valută străină la efectuarea operațiunilor de schimb valutar în numerar cu persoane fizice.