

Reguli de utilizare a Serviciului “Livrarea cardului”

I. TERMENI

1.1 În prezentul document termenii indicați, vor avea sensul următor:

Card bancar (Card) – instrument de plată electronic emis de Bancă, sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat.

Cerere – Cerere privind deschiderea contului și cardului bancar Victoriabank sau Cerere privind reemiterea cardului bancar.

Curier – angajatul Prestatorului, responsabil de ridicarea trimerilor de Bancă, preluarea acestora, verificarea modului corespunzător de ambalare și siguranță a coletelor cu Carduri, la fel de livrarea și înmânarea acestora Clienților.

Deținător de card (Client) – persoana fizică pe numele căruia este emis Cardul.

Numărul de telefon mobil – numărul de telefon mobil indicat de către Deținător de card in Cerere și înregistrat în sistemul informațional al Băncii.

Serviciul „Livrarea cardului”(Serviciu) – reprezintă un serviciu de transportare a Cardului la adresa optată de Client și înmânarea acestuia Clientului.

Pin prin SMS(E-PIN) – PIN-codul temporar în formă de SMS, expediat Deținătorului de card la numărul de telefon mobil înregistrat în sistemul informațional al Băncii, în momentul deschiderii Cardului sau reemiterii acestuia.

Prestatorul Serviciului livrarea cardului (Prestator) – compania, care asigură recepționarea, prelucrarea, transportarea și livrarea coletelor cu Carduri la adresele indicate de Clienți cu care Banca a încheiat un contract de colaborare.

Serviciul Suport Clienți: serviciul Băncii care asigură suportul Deținătorilor de card 24/24 de ore prin telefon: **1303** apel din rețea națională sau **+373 22 210303** apel din străinătate; e-mail: suport@vb.md

Coletul/Plicul - colet securizat ambalat și sigilat de Bancă cu Card bancar.

II. DESCRIEREA SERVICIULUI

- 2.1. La solicitarea Clientului Cardul poate fi livrat la adresa indicată de către Client în Cererea de emiterie sau reemitere (doar pentru produse din oferta Băncii) a Cardului, sau prin Cerere depusă prin VB24/digital onboarding.
- 2.2. Serviciul este disponibil Clienților persoane fizice, cu livrare la adresa indicată de client, pe întreg teritoriul Republicii Moldova (excepția Transnistria).
- 2.3. În cadrul prezentului Serviciu colete cu carduri nu se expediază peste hotare.
- 2.4. Serviciul este disponibil doar în cazul emiterii/reemiterii (doar pentru produse din oferta Băncii) Cardului cu opțiunea livrarea E-PIN prin SMS.
- 2.5. Deținătorul cardului poate beneficia de Serviciul “Livrarea Cradului”, contra cost, conform Listei Tarifelor si Comisioanelor, afișate pe site-ul oficial al Băncii.

Ghidul Serviciului „Livrare cardului” în cadrul B.C. „Victoriabank” S.A.

- 2.6. Prestatorul și Clientul au posibilitate de a monitoriza expediția în platforma Prestatorului după numărul de livrare a Coletului
- 2.7. Coletele cu carduri vor fi livrate Clienților în termen de până la 3 zile lucrătoare din data depunerii Cererii, cu condiția prezenței la adresa de livrare indicată în Cerere.
- 2.8. În ziua livrării coletului cu Card Clientului i se va expedia sms mesaj de notificare prin care va fi informat referitor la livrarea Cardului.
- 2.9. Coletul va fi livrat Clientului între orele 09.00-17.00 și va fi înmănat de către Curier doar Clientului.
- 2.10. Cardurile nelivrate Clientului (în cazul în care Cardul nu a fost livrat din diferite motive: telefonul mobil este deconectat, neaflarea Clientului în țară sau alte cauze independente de Bancă), vor fi expediate în unitatea Băncii în care Clientul a depus Cerere la ghișeu din unitate. Cardurile emise/reemise on-line care nu a fost livrate Clientului vor fi expediate la unitatea Băncii aleasă de Client la depunerea Cererii prin VB24/ digital onboarding.
- 2.11. Clientul va primi coletul cu Card intact.

III. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

- 3.1. Prestatorul este responsabil să asigure transportarea și livrarea coletului cu card la adresa Clientului.
- 3.2. Prestatorul va expedia Clientului sms informativ în ziua livrării Cardului.
- 3.3. Curierul va contacta Clientul prin telefon mobil înainte de livrare Cardului
- 3.4. Curierul se va apropia la adresa de livrare declarată Băncii de către Client.
- 3.5. Curierul va identifica Clientul prin verificarea actului de identitate în original (trebuie să fie cel indicat de Client în cererea de emiter/reemiter) și se va asigura că persoana care prezintă buletinul de identitate și cea din buletin este una și aceeași persoană.
- 3.6. Coletul cu card va fi înmănat doar Deținătorului acestuia, fără excepții.
- 3.7. Coletul cu card nu poate fi înmănat altei persoane în baza procurii.
- 3.8. În cazul lipsei actului de identitate predarea coletului cu card se interzice.
- 3.9. Curierul va prelua semnatura Clientului în sistemul electronic al Prestatorului.
- 3.10. În cazul încercărilor nereușite de a contacta Clientul/livra Cardul de către Prestator, coletul urmează a fi restituit către Bancă.
- 3.11. Cardul care nu a fost predat Clientului din diferite motive (telefonul Clientului este deconectat, clientul nu se află în țară, Clientul a schimbat nr. de telefon mobil, etc) se transmite către unitatea Băncii:
 - a) cardurile emise/reemise în baza Cererii Clientului depuse la ghișeu Băncii – la unitatea în care a fost depusă Cerere;
 - b) cardurile emise prin VB24 – la unitatea aleasă de Client la depunerea Cererii prin VB 24
 - c) cardurile reemise prin VB24 (pentru produsele din oferta Băncii) – la unitatea aleasă de Client la depunerea Cererii prin VB24;
 - d) cardurile emise prin digital onboarding - la unitatea aleasă de Client la depunerea Cererii on-line prin digital onboarding.

IV. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

4.1. În cadrul prezentului Serviciu Clientul se obligă:

- a) Să asigure indicarea adresei corecte pentru livrarea cardului în Cerere depuse la unitate Băncii/prin VB24/prin digital onboarding.
- b) Să asigure indicarea numărului de telefon mobil personal, corect și activ în Cerere.
- c) Să asigure prezența la adresa de livrare indicată în Cerere.
- d) Să prezinte Curierului originalul actului de identitate, valabil la data identificării Clientului.
- e) Să primească Coletul cu card intact.
- f) Să aplice semnătura în sistemul electronic al Prestatorului(dispozitiv prezentat de Curier), fiind dovada primirii coletului cu card.
- g) Să respecte prevederile prezentelor Reguli de utilizare.
- h) Să verifice dacă coletul cu card este intact și să refuze primirea acestuia în cazul în care coletul este deteriorat sau cu semne de deschidere, despre care fapt se va face o mențiune în documentul Prestatorului.

V. CONFIDENȚIALITATE

- 5.1. Banca va păstra confidențialitatea datelor personale ale Deținătorului de card și a tranzacțiilor sale în condițiile impuse de lege. Fac excepție situațiile privind tranzacțiile frauduloase, caz în care Banca va putea sesiza organele abilitate, în condițiile legii.
- 5.2. Deținătorul de card este obligat să păstreze confidențialitatea codurilor primite (EPIN/SMS, etc.)
- 5.3. Deținătorul de card se angajează să notifice imediat Banca pentru blocarea imediată a cardului dacă are suspiciuni privind compromiterea confidențialității datelor sale personale (datele cardului, EPIN etc).

VI. ALTE CONDIȚII

- 6.1 Prin acceptarea acestor Reguli de utilizare a Serviciului, Clientul confirmă că, a luat cunoștință cu condițiile acestuia.
- 6.2 Pentru evitarea riscului de operațiuni frauduloase cu Cardurile bancare, Clientul este obligat să respecte Condițiile generale de afaceri ale B.C. Victoriabank aplicabile persoanelor fizice.
- 6.3 Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător de card și Bancă aferente utilizării Serviciului, 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.
- 6.4 Relațiile dintre Bancă și Client ce apar la utilizarea cardurilor sunt guvernate de Condițiile Generale de afaceri ale Victoriabank, aplicabile persoanelor fizice.
- 6.5 Clientul este de acord cu faptul că cardul va fi livrat prin Curier și este acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul prestării prezentului Serviciu.
- 6.6 **Prezentele Reguli pot fi modificate de către Bancă. Banca va informa Clientul despre modificarea prezentelor condiții prin publicarea noilor Reguli pe site-ul Băncii: www.victoriabank.md, regulile se considera modificate după din momentul publicării.**