

Anexa nr. 1: Reguli de utilizare a serviciului „VB Notificări”

Reguli de utilizare a serviciului „VB Notificări”

1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

- 1.1. **Serviciul “VB Notificări”** - serviciu de informare a clienților prin intermediul canalelor de mesagerie (SMS, Telegram și alte canale de notificare) sau a aplicației VB24 Mobile, notificări expediate Deținătorului de card cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul bancar și prin intermediul contului de card.
- 1.2. **Identificatorul abonatului în canalul de mesagerie** – numărul personal de telefon mobil, înregistrat la Victoriabank sau login-ul utilizatorului Telegram pe care sunt expediate notificările.
- 1.3. **Card bancar** – instrument de plată electronică emis de Bancă, sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat.
- 1.4. **Cont de card** – cont distinct deschis de Bancă în numele Deținătorului de card, care este Titularul acestui cont. În contul de card se înregistrează toate tranzacțiile efectuate cu cardurile emise de Bancă pe numele Deținătorului de card sau a Deținătorului suplimentar.
- 1.5. **Card principal** – card emis pe numele Titularului contului de card.
- 1.6. **Card suplimentar** – card emis de Bancă, atașat la Contul de card al Deținătorului, la cererea acestuia, pe numele unei terțe persoane desemnate de către Client, denumită Deținător suplimentar.
- 1.7. **Deținător de card** – persoana fizică pe numele căreia este emis cardul.
- 1.8. **Deținător suplimentar** - o persoană fizică recunoscută și acceptată de către Deținătorul de card pentru a poseda și a utiliza un Card suplimentar emis de Bancă și atașat Contului de card al Deținătorului de card.
- 1.9. **Cod unic (OTP)** – o parolă de unică folosință generată de către Bancă la efectuarea tranzacției în mediul on-line și expedită Deținătorului de card sub formă de SMS notificare pe numărul personal de telefon mobil al Deținătorului cardului înregistrat la Victoriabank.
- 1.10. **Serviciul Suport Clienți** - apel la numărul scurt 1303 (din orice rețea națională) sau +373 22 210303 (apel din străinătate),- serviciul Băncii care asigură suportul clienților prin telefon / e-mail, 24/24 de ore.

2. DISPOZIȚII GENERALE

- 2.1. Prezentele Reguli de utilizare ale Serviciului „VB Notificări” (în continuare Serviciu) descriu modul în care B.C. Victoriabank SA. (în continuare Bancă) oferă clienților posibilitatea utilizării Serviciului, precum și modul de utilizare a acestuia de către Deținătorii de card.
- 2.2. VB Notificările pe care Deținătorul de card le primește prin intermediul canalelor de mesagerie sau a aplicației VB24 Mobile, cu privire la tranzacțiile efectuate prin intermediul contului de card, cad sub incidența ultimei versiuni a Regulilor de utilizare a Serviciului „VB Notificări”, care va fi afișată pe site-ul Băncii.

3. DESCRIEREA SERVICIULUI

- 3.1. Cu serviciul „VB Notificări”, Titularul contului primește alerte, în legătură cu tranzacțiile de pe contul bancar (transfer, alimentare cont, extragere la bancomat, etc).
- 3.2. Serviciul se referă la toate notificările ce reflectă tranzacțiile prin intermediul contului de card, expediate de către Bancă spre Deținător.
- 3.5. Serviciul „VB Notificări” prin SMS este disponibil doar pentru numerele de telefon gestionate de Operatorii de telefonie mobilă: Moldcell, Orange, Unite. Serviciul „VB Notificări” prin Telegram este

disponibil pentru utilizatorii platformei Telegram. Serviciul „VB Notificări” prin VB24 Mobile este disponibil utilizatorilor aplicației VB24 Mobile.

4. ACTIVAREA, MODIFICAREA ȘI DEZACTIVAREA SERVICIULUI

4.2. Abonarea la Serviciul „VB Notificări” poate fi realizată:

- A. Prin SMS și poate fi activat rapid și simplu prin următoarele metode:
 - La bancomatele Victoriabank;
 - Online, accesând pagina web a Băncii.
- B. Prin Telegram și alte canale de mesagerie;
- C. Prin VB24 Mobile.

A. Serviciul VB Notificări prin SMS:

4.3. Abonarea la Serviciul „VB Notificări” prin SMS poate fi efectuată atât de Titularul contului, cât și de Deținătorul suplimentar. Deținătorul suplimentar se poate abona la Serviciu doar prin intermediul unui bancomat Victoriabank. Astfel după abonare:

4.3.1. Titularul contului de card – va primi notificări pentru toate cardurile atașate la contul său, inclusiv de la cardurile secundare atașate la cont pe numele Deținătorilor suplimentari

4.3.2. Deținătorul suplimentar – va primi notificări doar pentru cardurile emise pe numele acestuia.

4.4. În cazul în care Titularul contului deține mai multe conturi de card, abonarea la Serviciu se efectuează pentru fiecare cont de card în parte. Suplimentar, pentru a primi notificările, Deținătorul suplimentar trebuie să se aboneze la serviciu la un bancomat Victoriabank.

4.5. Pentru activarea Serviciului „VB Notificări” la bancomatele Victoriabank, Deținătorul cardului parcurge următorii pași:

- a) Introduce cardul în bancomat și tastează codul PIN al cardului;
- b) Din meniul bancomatului selectează "Abonare la servicii" > "VB Notificări";
- c) Implicit la ecranul bancomatului se afișează abonament lunar nelimitat de SMS-uri, pentru notificări, alerte și alte mesaje, pe care le va primi de la Victoriabank;
- d) Introduce numărul personal de telefon mobil, înregistrat la Victoriabank (în formatul 6X XXX XXX/ 7X XXX XXX), apoi alege o parolă din 5 cifre pentru Serviciu;
- e) Primește mesaj pentru înregistrarea reușită, iar în timp de 24 ore, este nevoie să expedieze un SMS de pe numărul personal de telefon mobil, înregistrat la Victoriabank, cu parola pe care a creat-o la bancomat, la numărul de telefon 101 pentru abonații Orange și Unite sau 1001 pentru abonații Moldcell.

4.6. Pentru activarea online a Serviciului „VB Notificări”, Titularul contului parcurge următorii pași:

- a) Accesează pagina web a Băncii <https://www.victoriabank.md/SMS-notifications/Default.aspx>
- b) Introduce datele personale ce necesită a fi introduse pentru activarea Serviciului (codul IDNP, contul IBAN, nr. de telefon mobil înregistrat la Victoriabank);
- c) Alege operatorul de telefonie mobilă (Orange, Moldcell, Unite);
- d) Implicit se afișează abonament lunar nelimitat de SMS-uri, pentru notificări, alerte și alte mesaje, pe care le va primi de la Victoriabank;
- e) Introduce codul ce confirmă că nu este robot;
- f) Ia cunoștință cu Termenii și Condițiile serviciului și bifează că a luat cunoștință cu acestea;
- g) Accesează butonul “Continuare”;
- h) Primește un Cod unic (OTP) la numărul de telefon mobil indicat anterior;
- i) Introduce codul unic (OTP) primit pe telefon;
- j) Creează o parolă din 5 cifre pentru Serviciul „VB Notificări”;
- k) Accesează butonul „Înregistrează-te”;
- l) Se va deschide o altă pagină cu un mesaj de înregistrare reușită;

- m) Primește mesajul pentru înregistrarea reușită, iar în timp de 24 ore, este nevoie să expedieze un SMS de pe telefonul înregistrat la Victoriabank cu parola din 5 cifre pe care a creat-o pe pagina web, la numărul de telefon 101 pentru abonații Orange și Unite sau 1001 pentru abonații Moldcell.
- 4.7. În caz de expediere greșită a parolei, Deținătorul cardului va avea încă două încercări, după care va fi necesar să se repete înregistrarea la bancomat sau online.
- 4.8. Atunci când clientul intenționează să activeze Serviciul „VB Notificări” pentru mai multe conturi de card, este necesar a fi introdusă o parolă diferită pentru fiecare dintre ele.
- 4.9. Abonamentul disponibil al Serviciului “VB Notificări” este unic și nu poate fi înlocuit cu un alt abonament.
- 4.10. Pentru a opri temporar recepționarea VB Notificărilor și perceperea taxei pentru abonamentul lunar, este necesar de expediat un mesaj la numărul de telefon 101 pentru abonații Orange și Unite sau 1001 pentru abonații Moldcell cu textul: [parola] stop.
- 4.11. Pentru a activa din nou Serviciul, este necesar de expediat un SMS la numărul de telefon 101 pentru abonații Orange și Unite sau 1001 pentru abonații Moldcell cu textul: [parola] start.
- 4.12. Pentru a renunța definitiv la Serviciul „VB Notificări”, este necesar de expediat un mesaj la numărul de telefon 101 pentru abonații Orange și Unite sau 1001 pentru abonații Moldcell cu textul: [parola] delete.
- 4.13. În cazul dezabonării definitive, serviciul și setările vor fi dezactivate în totalitate, iar reactivarea serviciului poate fi efectuată doar dacă clientul se va înregistra din nou la bancomat sau online.

B. Serviciul „VB Notificări” Telegram:

- 4.14. Abonarea la Serviciul „VB Notificări” prin Telegram poate fi efectuată doar de către Titularul contului, care va primi notificări pentru toate cardurile atașate la contul său, inclusiv de la cardurile secundare atașate la cont pe numele Deținătorilor suplimentari.
- 4.15. În cazul în care Titularul contului deține mai multe conturi de card, abonarea la Serviciu se efectuează pentru fiecare cont de card în parte.
- 4.16. Pentru activarea Serviciului „VB Notificări” prin Telegram, Titularul contului parcurge următorii pași:
- Accesează aplicația de mesagerie “Telegram”, pe care o poate descărca din Google Play, AppStore sau direct de pe site-ul Telegram etc.
 - Accesează din bara de căutare chatbot-ul Victoriabank „VB notificări”;
 - Accesează butonul „Start”;
 - Selectează limba de comunicare a chatbot-ului, apăsând butonul /RO, /RU, /EN sau expediind mesaj cu una dintre aceste directive;
 - Expediază mesaj cu IBAN-ul cardului pe care intenționează să-l aboneze la Serviciu;
 - Primește un Cod unic (OTP) la numărul de telefon mobil înregistrat la Victoriabank;
 - Expediază prin mesaj codul unic (OTP) primit pe telefon;
 - Primește mesajul pentru înregistrarea reușită.
- 4.17. Titularul contului are trei încercări pentru a introduce corect OTP-ul. În cazul în care acesta introduce de 3 ori greșit OTP-ul din 8 simboluri, atunci abonarea pentru contul dat va fi blocată pentru 24 ore. Abonarea la Serviciu se efectuează pentru fiecare cont de card în parte.
- 4.18. Pentru a verifica balanța contului, este necesar de expediat mesaj cu textul “Balance” și numărul contului IBAN.
- 4.19. Pentru a recepționa notificări prin Telegram, utilizatorul trebuie să fie conectat la internet. În cazul în care Deținătorul de card efectuează tranzacții, fără să fie conectat la internet, dar l-a reconectat ulterior, acesta va primi totuși notificările o dată conectarea la rețeaua de internet.

- 4.20. Pentru a deconecta notificările este necesar de expediat mesaj cu textul „Stop” și numărul contului IBAN.

A. Serviciul „VB Notificări” prin VB24 Mobile:

- 4.21. Notificările prin intermediul Serviciului „VB Notificări” prin VB24 Mobile vor fi accesibile tuturor utilizatorilor aplicației VB24 Mobile, atât cei existenți, cât și cei care vor instala aplicația ulterior, prin acordarea accesului aplicației de a expedia notificări pe telefonul mobil.
- 4.22. Push-notificările din aplicația VB24 Mobile vor fi expediate atât Titularului contului, cât și Deținătorul suplimentar, astfel:
- 4.22.1. Titularul contului de card – va primi notificări pentru toate cardurile atașate la contul său, inclusiv de la cardurile secundare atașate la cont pe numele Deținătorilor suplimentari
- 4.22.2. Deținătorul suplimentar – va primi notificări doar pentru cardurile emise pe numele acestuia.
- 4.23. Push-notificările din VB24 Mobile vor fi activate automat pentru toate conturile de card, nu este necesară abonarea fiecărui cont în parte.
- 4.24. Pentru activarea Serviciului „VB Notificări” prin VB24 Mobile, Deținătorul de card parcurge următorii pași:
- a) accesează aplicația VB24 Mobile, autentificându-se;
 - b) din meniul aplicației tastează opțiunea „Setări”;
 - c) alege opțiunea „Aplică push-notificările” din secțiunea „Notificări” (notificările pot fi activate/dezactivate oricând)
- 4.25. Deținătorul de card va vizualiza notificările în Centrul de notificări a telefonului, ecran de blocare sau sub formă de baner, în dependență de specificațiile setate pe telefon. La accesarea notificării, Deținătorul de card va fi redirecționat în aplicația VB24 Mobile, i se va solicita autentificarea în aplicație, apoi va putea vizualiza, în format desfășurat, detaliile tranzacției.
- 4.26. Pentru a recepționa notificări prin VB24 Mobile, utilizatorul trebuie să fie conectat la internet. În cazul în care Deținătorul de card efectuează tranzacții, fără să fie conectat la internet, și ulterior se reconectează la rețeaua de internet în decursul termenului de o oră, atunci acesta va primi notificarea. În cazul depășirii termenului de o oră de la efectuarea tranzacției, Deținătorul de card nu va mai primi push-notificarea.
- 4.27. Pentru tranzacțiile efectuate prin Google Pay sau Apple Pay, Deținătorul de card nu va primi „VB Notificări” prin VB24 Mobile, întrucât acesta le va primi direct din wallet (Apple sau Google).

5. PERCEPEREA TAXELOR AFERENTE SERVICIULUI

- 5.1. Toate taxele aferente Serviciului sunt achitate din Contul de card pentru care este înregistrat abonamentul „VB Notificări” sau de care este legat Cardul suplimentar pentru care este înregistrat abonamentul.
- 5.2. În cazul în care valuta contului de card diferă de quantumul taxei percepute, valoarea acesteia se va converti în valuta contului de card la cursul oficial stabilit de Banca Națională a Moldovei în ziua perceperii acesteia.
- 5.3. Banca pune la dispoziția clienților abonament lunar de SMS-uri nelimitat pentru Serviciul „VB Notificări”. Tarifele aferente acestui Serviciu sunt publicate pe site-ul Băncii în rubrica Condiții generale și tarife.
- 5.4. SMS-urile expediate la numerele 101 și 1001 sunt taxate cu tarif standard aferent operatorului de telefonie mobilă (Orange, Moldcell, Unite).

6. SECURITATE ȘI RESPONSABILITĂȚI ÎN CADRUL SERVICIULUI

- 6.1. Deținătorul de card este obligat să păstreze confidențialitatea codurilor unice (OTP) primite pe telefonul mobil personal, dar și a altor parole de autentificare în aplicații și dispozitive și să nu divulge sub nicio formă nimănui această informație.

- 6.2. Deținătorul de card suportă toate riscurile și pierderile cauzate de neglijența în utilizarea sau divulgarea parolelor unice (OTP), primite pe telefonul mobil personal, dar și a altor parole de autentificare în aplicații și dispozitive.
- 6.3. Deținătorul de card urmează să notifice imediat Banca pentru blocarea imediată a cardului dacă are suspiciuni privind compromiterea confidențialității datelor sale personale, a mesajelor (OTP) sau a altor parole de autentificare în aplicații și dispozitive.
- 6.4. Clientul poate bloca cardul din aplicațiile VB24, sau poate apela la Serviciul Suport Clienți 24/24 la numărul scurt 1303 apel din orice rețea locală sau +373-22-210303 apel din străinătate, pentru blocarea cardului, sau se poate adresa la oricare subdiviziune a Băncii.
- 6.5. Atunci când clientul creează o parolă pentru abonarea la Serviciu, este recomandat a fi introduse parole cu grad ridicat de securitate și să fie păstrate în secret.

7. ALTE CONDIȚII

- 7.1. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător și Bancă pe parcursul utilizării Serviciului VB Notificări vor fi soluționate pe cale amiabilă, cu negocierea părților.
- 7.2. 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.
- 7.3. Aceste Reguli de utilizare constituie Contractul dintre Deținătorul de card și Bancă pentru utilizarea Serviciului „VB Notificări”.