

Reguli de utilizare a serviciului 3D Secure

1. TERMENI

În prezentul document termenii indicați, vor avea sensul următor:

- 1.1. **Serviciul 3D Secure** – este un standard internațional de securitate pentru plăți pe internet care are ca scop protecția suplimentară a posesorului de card și reducerea fraudelor din zona E-commerce și care se bazează pe existența și furnizarea unei autentificări suplimentare (de ex. parola OTP sau autentificarea VB24 Mobile) ori de câte ori se face o plată online cu un card înrolat în 3D Secure.
- 1.2. **Parola OTP (OTP prin SMS)** – o parolă de unică folosință generată de către Victoriabank la efectuarea tranzacției în mediul on-line și expediată Deținătorului cardului sub formă de SMS-notificare pe numărul de telefon mobil al Deținătorului cardului înregistrat în sistemul informațional al Victoriabank.
Nota: în cazul în care Deținătorul de card se află peste hotare, trebuie să activeze serviciul Roaming.
- 1.3. **Autentificare prin aplicația VB24 Mobile (Autentificare VB24)** – o notificare Push expediată de către Bancă Deținătorului de card pe telefonul mobil, care face trimitere automată în aplicația VB24 Mobile, pe care Deținătorul de card o va accesa prin metoda de autentificare setată de el pe telefonul său (de ex: recunoaștere facială, amprentă digitală, cod de acces rapid etc.), cu scopul de a autoriza o tranzacție în mediu on-line.
- 1.4. **Aplicație VB24 Mobile personalizată** – situație când Deținătorul cardului utilizează codul de acces rapid, recunoașterea facială, amprenta digitală sau alte date biometrice pentru a accesa aplicația mobilă VB24 Mobile. Intrarea cu login și parolă în aplicația VB24 este exceptată din această noțiune.
- 1.5. **Numărul de telefon mobil** – numărul de telefon mobil stabilit de către Deținător de card și este înregistrat în sistemul informațional al Băncii.
- 1.6. **Card sau card bancar** – instrument de plată electronică emis de bancă, sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat.
- 1.7. **Elemente de securitate ale cardului** – numărul cardului, data expirării cardului, codul PIN, codul CVV2/CVC2, parola OTP, codul de acces și alte metode de autentificare în VB24 sau alte elemente de securitate.
- 1.8. **Deținător de card** – persoana fizică pe numele căreia este emis cardul.
- 1.9. **Serviciul Clienți 24 ore: +373-22-210202 sau +373-22-210303** - serviciul Băncii care asigură suportul Deținătorilor de card prin telefon / e-mail, 24/24 de ore.

2. DISPOZIȚII GENERALE

- 2.1. BC Victoriabank SA, denumită în continuare Bancă, pune la dispoziție Deținătorului de card în mod gratuit Serviciul 3D Secure versiunea 2, un standard de autentificare acceptat la nivel global, care permite efectuarea tranzacțiilor de comerț electronic în condiții de strictă securitate, numai în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli de utilizare. Acestea pot fi modificate periodic fără o notificare prealabilă. Deținătorul de card poate avea acces la ultima versiune a acestora oricând, pe pagina web a Băncii www.victoriabank.md.
- 2.2. Serviciul 3D Secure se va utiliza la efectuarea tranzacțiilor E-commerce doar pe site-urile comercianților care suportă standardele 3D Secure versiunea 2.
- 2.3. Tranzacțiile pe care Deținătorul de card le va efectua, prin utilizarea Serviciului 3D Secure, cad sub incidența ultimei versiuni a Regulilor de utilizare, care va fi afișată pe site-ul Băncii.
- 2.4. Serviciul 3D Secure este disponibil în mod gratuit Deținătorilor de carduri ai Băncii, iar autorizarea tranzacțiilor online 3D Secure se efectuează utilizând autentificarea prin aplicația VB24 Mobile sau o parolă unică (OTP) generată de către Bancă pentru fiecare tranzacție și primită prin SMS pe numărul de telefon mobil înregistrat în Sistemul informațional al Băncii.

- 2.5. Banca își rezerva dreptul de a modifica, îmbunătăți ori intrerupe temporar sau permanent furnizarea acestui serviciu, fără o notificare prealabilă.

3. DESCRIEREA SERVICIULUI 3D SECURE

- 3.1. Serviciul 3D Secure reprezintă un standard de securitate a tranzacțiilor e-commerce care permite reducerea substanțială a fraudelor pe Internet, asigurând un mediu propice derulării acestui tip de tranzacții. Toate cardurile emise de Victoriabank sunt automat înrolate și activate în cadrul serviciului 3D Secure.
- 3.2. Indiferent unde este inițiată tranzacția online, respectiv pe desktop, pe tableta, pe laptop sau pe telefonul mobil, pentru autentificarea tranzacției Deținătorul de card va fi direcționat către pagina securizată 3D Secure Victoriabank.
- 3.3. Pentru utilizarea serviciului 3D Secure, Deținătorul de card trebuie să dețină un număr de telefon mobil valid în sistemul Băncii, iar site-ul pe care se efectuează tranzacțiile trebuie să respecte la rândul său standardul de securitate 3D Secure versiunea 2, respectiv să afișeze logo-ul "**Verified by Visa**" (sau logo-ul nou "Visa Secure") – pentru cardurile Visa sau "**Mastercard SecureCode**" pentru cardurile MasterCard.
- 3.4. Efectuarea tranzacțiilor de către Deținător de card pe site-uri care nu sunt înrolate în standardul 3D Secure, prin **Verified by Visa (Visa Secure) /Mastercard SecureCode** se face în totalitate pe răspunderea Deținătorului de card.
- 3.5. Deținătorii de card vor putea autoriza tranzacțiile online 3D Secure folosind autentificarea prin aplicația VB24 Mobile sau o parolă unica de validare pentru fiecare tranzacție, de tip "OTP" (One Time Password), transmisă de Bancă prin SMS la numărul de telefon mobil înregistrat în sistemul informational al Băncii.
- 3.6. Deținătorii de card trebuie să se asigure ca au declarat la Victoriabank un număr de telefon mobil valid pentru a putea utiliza Serviciul 3D Secure.
- 3.7. În cazul lipsei numărului de telefon mobil în sistemul Băncii utilizarea Serviciului 3D Secure pe site-urile comercianților care suportă standardele 3D Secure versiunea 2, nu va fi posibilă.
- 3.8. Deținătorii de card pot solicita actualizarea numărului de telefon mobil prin aplicarea cererii la Unitățile Teritoriale Victoriabank.
- 3.9. Pentru utilizarea Serviciului 3D Secure, Deținătorul de card trebuie să dețină echipamentul necesar și să aibă posibilitatea de a accesa Internet-ul.
- 3.10. Utilizând Serviciul 3D Secure, datele Detinatorilor de card Victoriabank nu vor fi dezvaluite comercianților de pe internet.

4. UTILIZAREA SERVICIULUI

- 4.1. Prin utilizarea Serviciului 3D Secure, Deținătorul de card beneficiază de avantajele plăților securizate la efectuarea tranzacțiilor E-commerce la comercianții/site-urile care suportă standardele 3D Secure.
- 4.2. Deținătorul de card înțelege și acceptă faptul că pentru efectuarea tranzacțiilor E-commerce la comercianții/site-urile care suportă standardele 3D Secure acesta urmează să se autentifice în baza factorilor de autentificare accesibili la momentul efectuării tranzacției corespunzătoare.
- 4.3. La utilizarea Serviciului 3D Secure Deținătorul de card recunoaște faptul, că efectuarea tranzacției E-commerce cu utilizarea factorilor de autentificare reprezintă confirmarea acceptării de către Deținătorul de card a prezentelor Reguli de utilizare, iar Banca și/sau Mastercard Worldwide/Visa Inc. nu sunt responsabile pentru eventualele pagube cauzate de nerespectarea prezentelor Reguli de utilizare.
- 4.4. În cazul în care Deținătorul de card este autentificat prin aplicația VB24 Mobile, pe care o accesează utilizând una dintre metodele de autentificare: recunoaștere facială, amprentă digitală, cod de acces rapid, etc., conformarea tranzacției în mediul on-line de către client se va efectua accesând notificarea Push primită pe telefonul mobil, care va face trimitere de autentificare automată în aplicația VB24 Mobile, prin una din metodele setate de către client pe telefon.
- 4.5. În cazul în care Deținătorul de card nu utilizează aplicația VB24 Mobile, sau în cazul în care o utilizează accesând-o prin login și parolă, autorizarea tranzacției on-line se va efectua prin parola OTP, pe care acesta o va primi prin SMS la numărul de telefon mobil înregistrat în sistemul informațional al Băncii.
- 4.6. Etapele efectuării tranzacțiilor on-line prin Serviciul 3D Secure:
- Alegerea produselor dorite, selectarea platii cu cardul și introducerea datelor cardului;

- Transferarea către pagina Serviciului 3D Secure a Băncii;
 - În cazul confirmării tranzacției prin aplicația mobilă VB24 personalizată:
 - ✓ Recepționarea notificării Push pe telefonul mobil și accesarea acestui Push cu trimitere în aplicația VB24 Mobile și afișarea tranzacției.
 - ✓ Clic pe butonului “Confirmare” și autorizarea tranzacției prin metoda de autentificare VB24.
 - În cazul confirmării tranzacției prin OTP din SMS:
 - ✓ Receptionarea parolei OTP prin SMS la numărul de telefon mobil înregistrat în sistemul informațional al Bancii
 - ✓ Introducerea parolei OTP primite în câmpul special pentru confirmarea tranzacției.
- 4.7 Banca își rezervă dreptul de a refuza utilizarea Serviciului 3D Secure și eventual efectuarea tranzacțiilor E-commerce la comercianții/site-urile care suportă standardele 3D Secure, în cazul în care se dovedește că datele personale ale Deținătorului de card furnizate Băncii pentru verificarea identității acestuia sunt false, inexacte, neactualizate sau incomplete.
- 4.8 Deținătorul de card înțelege și acceptă necesitatea asigurării accesului său la factorii de autentificare pentru a putea beneficia de Serviciu 3D Secure.
- 4.9 Deținătorii de card care nu dețin un număr de telefon mobil în sistemul Way4 sau acesta este incorect, nu vor putea efectua tranzacții pe site-urile cu 3D Secure versiunea 2.

5. 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. Banca va folosi datele personale ale Deținătorului de card pentru verificarea identității în timpul efectuării tranzacțiilor pe Internet.
- 5.3. Deținătorul de card este obligat să păstreze confidențialitatea codurilor unice (ex. OTP-le) de validare a tranzacțiilor online, precum și a datelor de identificare folosite în aplicația VB24 Web/Mobile și pe Internet.
- 5.4. Deținătorul de card suportă toate riscurile și pierderile cauzate de neglijența în utilizarea sau divulgarea parolelor unice (OTP) sau credențialelor de acces/autentificare în aplicația VB24 Web/Mobile, precum și alte elemente de validare a tranzacțiilor online, precum și a datelor de identificare folosite pe Internet.
- 5.5. 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, codurile unice de validare a tranzacțiilor online și utilizarea acestora pe Internet, date de identificare utilizate în aplicația VB24 Web/Mobile).

6. SECURITATEA PAROLEI DE ACCES

- 6.1. Autentificarea VB24 trebuie să fie efectuată doar de Deținătorul de card prin una din metodele de autentificare setată de el pe telefonul său. În acest sens Deținătorul de card nu trebuie să acorde acces la dispozitivul mobil sau să comunice parolele utilizate persoanelor terțe. În calitate de detinator/utilizator de echipament (de ex. smartphone, desktop, tableta, laptop, etc), Deținătorul de card are obligația asigurării securității datelor de autentificare la nivel de device.
- 6.2. Parola unica (OTP) este generată automat și este cunoscută numai de Deținătorul de card, precum și credențialele de acces/autentificare în aplicația VB24 Web/Mobile, de aceea este necesar ca Deținătorul de card să păstreze confidențialitatea acestora și a datelor de identificare pe care le folosește pentru a tranzacționa pe internet (număr card, data expirării, cod CVV2, număr de telefon mobil), fiind pe deplin responsabil în acest sens.
- 6.3. Deținătorul de card se angajează să notifice imediat Banca dacă are suspiciuni privind confidențialitatea parolei unice (OTP) și utilizarea ei, precum și în utilizarea credențialelor de acces/autentificare în aplicația VB24 Web/Mobile. De asemenea, acceptă să nu divulge, sub nici o formă, informații legate de parola și de datele de identificare (număr card, data expirării, cod CVV2, număr de telefon mobil, credențiale de acces/autentificare în aplicația VB24 Web/Mobile). În acest sens, Deținătorul de card înțelege că Banca, Visa/MasterCard nu sunt răspunzătoare de pagubele ce pot apărea prin nerespectarea de către el a prezentelor Reguli de utilizare.

- 6.4. Înainte de furnizarea oricăror date de identificare în vederea realizării unei plăți, este obligatorie verificarea autenticității site-ului de plată, urmărind în mod minimal:
- 6.3.1 afișarea siglelor aferente serviciului **Verified by Visa(Visa Secure)/MasterCard SecureCode**;
 - 6.3.2 certificatele de securitate ale paginilor ce solicita astfel de date (<https://>);
- 6.5. Banca nu va fi răspunzătoare pentru compromiterea acestor date de identificare ca urmare a nerespectării prezentelor Reguli de utilizare.

7. INTERDICȚII

- 7.1. Sunt interzise Deținătorului de card următoarele acțiuni:
- 7.1.1. Substituirea/înlocuirea unei alte persoane sau entități care utilizează Serviciul 3D Secure.
 - 7.1.2. Transmiterea pe orice cale materiale care pot conține fișiere sau programe tip virus care să întrerupă, distrugă sau să limiteze funcționalitatea oricărei componente hard/soft (inclusiv de comunicații) a serviciului accesat.
 - 7.1.3. Trimiterea mesajelor de tip de spam, pe orice cale și invadarea site-ului 3D Secure accesat.
 - 7.1.4. Modificarea, adaptarea, decompilarea sau dezasamblarea, sub-licențierea, traducerea, vânzarea oricărei porțiuni sau software din Serviciul 3D Secure.
 - 7.1.5. Folosirea oricărui aplicații de căutare, echipamente sau procese pentru regasirea sau reproducerea structurii de navigare, prezentarea și conținutul site-urilor afișând sigla **Verified by Visa (Visa Secure)/Mastercard SecureCode**.
 - 7.1.6. Întreruperea accesului altor utilizatori la acest serviciu, la servere sau rețele conectate la acesta.
 - 7.1.7. Încălcarea acestor Reguli de utilizare, precum și a oricărui alte cerințe specifice Serviciului 3D Secure sau oricărei rețele conectate la acesta.
 - 7.1.8. Încălcarea, în mod intenționat sau nu, a oricăror reglementări legale locale, naționale, internaționale sau a regulilor și cerințelor stabilite de Banca, Visa și MasterCard pentru folosirea acestui Serviciului 3D Secure.

8. RESPONSABILITĂȚI

- 8.1. Banca poartă răspundere față de Deținătorul cardului pentru siguranța mijloacelor bănești ale acestuia cu condiția respectării de către acesta a prezentelor Reguli, Condițiilor generale de afaceri (CGA) și Tarifelor Băncii.
- 8.2. Banca nu poate fi responsabilă pentru:
- 8.2.1 apariția unor factori independenți de voința Băncii, care pot determina modificarea, suspendarea sau orice întreruperi în furnizarea Serviciului 3D Secure;
 - 8.2.2 pagubele rezultate ca urmare a unor defecțiuni ale echipamentului utilizat de Deținătorul cardului, în furnizarea serviciilor telefonice sau prin virusarea echipamentului Clientului în timpul tranzacțiilor online;
 - 8.2.3 site-urile care nu suportă tehnologia respectivă.
- 8.3. Plățile efectuate cu utilizarea serviciului **Verified by Visa (Visa Secure) și MasterCard SecureCode**, după introducerea parolei OTP sau Autentificare VB24, sunt irevocabile și nu pot fi contestate, anularea acestora și soluționarea oricărei probleme fiind posibilă numai prin înțelegerea directă cu comerciantul beneficiar al plății, fără implicarea Băncii.
- 8.4. Banca va lua toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a Serviciului 3D Secure.
- 8.5. Banca este responsabilă pentru tranzacțiile E-commerce inițiate după momentul notificării Băncii de către Deținătorul cardului a pierderii controlului asupra elementelor de securitate a cardului și/sau factorii de autentificare.

9. ÎNTRERUPEREA SERVICIULUI

- 9.1. Banca își rezervă dreptul de a dezactiva temporar sau permanent accesul la Serviciul 3D Secure.
- 9.2. În ambele situații, Deținătorul cardului este obligat să onoreze plata tuturor tranzacțiilor deja

efectuate.

10. OBLIGAȚIILE DEȚINĂTORULUI DE CARD

- 10.1. Să respecte prevederile prezentelor Reguli de utilizare.
- 10.2. Autorizează Banca să rețină datele sale personale și informațiile despre cardurile deținute și să le folosească în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli de utilizare, precum și în cazurile prevăzute de legislația în vigoare.
- 10.3. Confirmă acuratețea și veridicitatea datelor oferite și asigură Banca despre faptul că va informa fără întârziere despre orice modificare a acestora. În cazul în care se dovedește că datele personale de contact prezentate sunt false, inexacte, neactualizate sau incomplete, Deținătorul cardului nu va avea acces la acest serviciu, iar tranzacțiile realizate cu cardul pe site-urile comercianților (magazine electronice/virtuale) din țară și din străinătate, care suportă standardele 3D Secure v.2, nu vor fi posibile.
- 10.4. Să păstreze toate documentele, perfectate la efectuarea operațiunilor cu utilizarea datelor cardului pe site-urile comercianților în decurs de 180 zile calendaristice de la data efectuării fiecărei operațiuni și să le prezinte la prima solicitare în termenii stabiliți de Banca pentru confirmarea legitimității efectuării operațiunilor cu cardul sau pentru clarificarea întrebărilor/contestărilor.
- 10.5. Să ia cunoștință cu prezentele Reguli de utilizare, Condițiile generale de afaceri ale B.C. "VICTORIABANK" S.A. aplicabile Persoanelor Fizice/Juridice și să utilizeze Serviciul în strictă conformitate cu prevederile acestora.
- 10.6. Să înștiințeze imediat Banca, dacă constată:
 - 10.6.1 suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către persoane neautorizate a factorilor de autentificare deținute de Deținătorul cardului, inclusiv pentru aplicația VB24 Mobile/Web;
 - 10.6.2 suspiciuni cu privire la cunoașterea de către persoane neautorizate a elementelor de securitate a cardurilor (codul PIN, codul CVV2/CVC2, numărul cardului, data expirării cardului, codul de acces și/sau alte elemente de securitate);
 - 10.6.3 orice eroare sau neregulă apărută în urma utilizării Serviciului 3D Secure;
 - 10.6.4 disfuncționalități ale Serviciului 3D Secure, erori la autentificare;
 - 10.6.5 recepționarea (inclusiv din numele Băncii) prin orice canal de comunicare (SMS, e-mail, telefon, rețele de socializare etc.) prin care se solicită elementele de securitate ale cardului, factorii de autentificare și alte informații confidențiale (parole, codul de acces, conturi, datele personale, etc.).

11. RELAȚIA CU COMERCIANȚII

- 11.1. Relațiile de afaceri sau corespondență ale Deținătorului de card cu comercianții online, participarea la promoții online, inclusiv plata și livrarea bunurilor/serviciilor cumpărate, orice alte condiții și garanții asociate cu acestea fac obiectul relației Deținătorului de card cu comerciantul respectiv, iar Banca nu răspunde de eventuala neacceptare a cardului de către orice comerciant online. Eventualele dispute sau litigii apărute între Deținătorul cardului și orice comerciant cu privire la tranzacțiile pe baza de card nu pot afecta obligația de plată a Deținătorului de card pentru tranzacția respectivă. Orice plângere sau reclamație a Deținătorului de card față de un terț nu va fi folosită împotriva Băncii.
- 11.2. Banca nu poate fi făcută responsabilă sub nici o formă de eventualele pagube apărute în urma relațiilor directe ale Deținătorului de card cu comerciantul online. Litigiile cu privire la nerespectarea de către comerciant a condițiilor de plată, livrare, calitate a bunurilor/serviciilor achiziționate, pariuri, jocuri de noroc, loterii, investiții financiare, gaming fac obiectul exclusiv al relațiilor dintre Deținătorul de card și acesta. În acest sens, Deținătorul de card este responsabil în cazul în care a subscris din eroare pentru plăți cu o anumită frecvență sau pentru abonamente. De asemenea, Banca recomandă Deținătorului de card să-și noteze adresa fizică, adresa de Internet și alte detalii de contact ale comerciantului, să tipărească pagina conținând dovada efectuării tranzacției.
- 11.3. Utilizarea Serviciului 3D Secure nu înseamnă în niciun fel că Banca, Visa sau MasterCard recomandă vreun comerciant de internet sau garantează calitatea bunurilor/serviciilor acestora.
- 11.4. Este recomandată reținerea a cât mai multor informații despre comerciant și despre tranzacția efectuată, prin salvarea pe calculatorul Dvs. a condițiilor de livrare, detaliilor tranzacției, corespondenței purtate cu comerciantul etc.

12. ALTE CONDIȚII

- 12.1. Prin acceptarea acestor Reguli de utilizare recunoașteți că aveți vârsta legală pentru a onora obligațiile de plată ce ar decurge ca urmare a efectuării tranzacțiilor prin internet, precum și din utilizarea Serviciului 3D Secure.
- 12.2. Acești Reguli de utilizare constituie contractul dintre Deținătorul de card și Banca pentru utilizarea Serviciului 3D Secure.
- 12.3. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător de card și Bancă pe marginea utilizării Serviciului 3D Secure 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.