



1. Ce fac daca am uitat codul PIN?

Daca uitati codul PIN trebuie sa va prezentati la o sucursala ProCredit Bank in vederea obtinerii unui nou card cu un nou PIN. Pana la emiterea noului card puteti beneficia de banii dvs. direct de la casierile Bancii. Banca nu poate emite un alt cod PIN pentru cardul dumneavoastra.

2. Ce fac daca am pierdut sau mi s-a furat cardul?

Daca ati pierdut sau vi s-a furat cardul trebuie sa contactati in cel mai scurt timp Serviciul Urgente Carduri al ProCredit Bank, disponibil 24/7 la numarul de telefon 021.201.60.51 sau oricare dintre sucursalele bancii pentru blocarea cardului si solicitarea unui nou card. Pana la emiterea noului card puteti beneficia de banii dumneavoastra direct de la casierile Bancii.

3. Ce fac daca am introdus de 3 ori gresit codul PIN?

In aceasta situatie cardul este retinut de bancomat, iar dumneavoastra trebuie sa urmati pasii de mai jos, in functie de tipul ATM-ului in care cardul a fost retinut.

3.1. Tranzactia este la un ATM din cadrul unei locatii ProCredit Bank, in timpul orelor de program:

- solicitati cardul in sucursala/agentia respectiva. Sucursala returneaza cardul **titularului** doar pe baza actului de identitate;
- odata ce ati recuperat cardul, puteti sa-l refolositi apeland intai numarul de urgenta carduri -021.201.60.51.

3.2. Tranzactia este la un ATM din cadrul unei locatii ProCredit Bank, in afara orelor de program:

- apelati numarul de urgenta carduri – 021.201.60.51 pentru blocarea cardului;
- veti fi contactat ulterior de catre ProCredit Bank pentru ridicarea cardului din locatia de care apartine ATM-ul respectiv;
- Sucursala/Agentia returneaza cardul titularului pe baza actului de identitate;
- apelati numarul de urgenta carduri – 021.201.60.51 pentru deblocarea cardului.

3.3. Tranzactia este la un ATM ProCredit Bank care nu se afla in cadrul unei locatii ProCredit Bank:

- apelati numarul de urgenta carduri – 021.201.60.51 pentru blocarea cardului;
- in maximum 2 saptamani veti fi contactat de catre ProCredit Bank pentru a va oferi detalii referitoare la recuperarea cardului.

3.4. Tranzactia este la ATM-ul altei banci:

In cazul in care banca acceptatoare va returneaza pe loc cardul, puteti sa-l refolositi apeland intai numarul de urgenta carduri – 021.201.60.51.

In cazul in care banca acceptatoare refuza returnarea cardului, dumneavoastra trebuie sa:

- apelati numarul de urgenta carduri – 021.201.60.51 pentru blocarea cardului;
- contactati cea mai apropiata locatie a ProCredit Bank in vederea emiterii unei adrese catre banca respectiva prin care solicitati returnarea cardului;
- dupa recuperarea cardului, va rugam sa apelati numarul de urgenta carduri – 021.201.60.51 pentru deblocarea cardului.

Perioada de asteptare pana cand intrati in posesia noului card poate fi de la cateva zile pana la cateva saptamani.



NOTA: In functie de reglementarile interne, unele banci nu returneaza cardurile retinute in ATM-urile proprii. In acest caz, va asteptam in orice locatie ProCredit Bank pentru a solicita un nou card.

3.5. Tranzactie la POS:

In aceasta situatie, in vederea deblocarii codului PIN, este necesara utilizarea ulterioara a cardului la un terminal de tip ATM prin introducerea corecta a codului PIN.

4. Pot face cerere de card prin telefon?

Pentru a solicita emiterea unui card de debit trebuie sa va prezentati in oricare din sucursalele bancii in vederea semnarii unei cereri de emitere card. Trebuie sa aveti in posesia dumneavoastra actul de identitate.

5. Pot plati cu cardul pe internet?

Puteti efectua plati online cu cardul **Visa** emis de ProCredit Bank pe toate site-urile care accepta acest tip de plata. Pasii pe care trebuie sa-i efectuati atunci cand doriti sa platiti pe internet sunt urmatoarii:

- a) Accesati website-ul dorit;
- b) Selectati produsele sau serviciile dorite;
- c) Alegeti modalitatea de plata prin card;
- d) Introduceti datele cardului cu care doriti sa achitati contravaloarea comenzii:
 - Numele si prenumele titularului (daca este cazul), asa cum apare acesta in scris pe card;
 - Data expirarii cardului;
 - Numarul din 16 cifre in scris pe fata cardului (fara spatii);
 - CVV2 (ultimele 3 cifre inscrise pe spatele cardului) – daca site-ul solicita informatia.
- e) Daca informatiile introduse sunt corecte si daca aveti fonduri suficiente, veti primi un mesaj de aprobare a tranzactiei;
- f) Suma aferenta tranzactiei este blocata pe cont si va fi debitata efectiv in cateva zile.

Atentie! Nu divulgati nimanui datele necesare efectuarii platilor pe internet. Astfel evitati riscul de fraudă. Pentru siguranta, introduceti datele manual de fiecare data cand efectuati o plata, fara a le copia sau salva.

6. Cum pot efectua plati la POS (Point of Sale)?

POS-ul este un dispozitiv care faciliteaza plata cu cardul a produselor si serviciilor dorite, instalat la comercianti, hoteluri, benzinarii, etc. Astfel, nu mai aveti grija monedelor sau a restului de primit!

Pentru a efectua plati la POS trebuie sa:

- inmanati cardul comerciantului pentru ca acesta sa introduca cardul in POS; **cardul trebuie sa ramana in raza dumneavoastra vizuala;**
- verificati daca suma care apare pe ecranul POS-ului este corecta;
- introduceti codul PIN format din 4 cifre (daca dispozitivul o solicita) si apasati tasta ENTER pentru confirmarea tranzactiei.
- verificati corectitudinea sumei inscrise (POS-ul elibereaza chitanta cu detaliile tranzactiei in doua exemplare) si confirmati prin semnatura (daca este necesar); daca suma inscrisa nu este corecta, solicitati pe loc anularea tranzactiei;
- va asigurati ca primiti cardul si un exemplar al chitantei (dovada efectuării tranzactiei).

7. Pot utiliza cardul la comercianti si pentru retrageri in strainatate?

Cardul Visa Electron emis de catre ProCredit Bank poate fi utilizat in Romania si in strainatate, atat la comercianti, cat si la ATM-urile care afiseaza sigla VISA.



8. Ce fac daca am suspiciunea ca mi s-au copiat datele de pe card sau cardul meu este utilizat in mod fraudulos?

- apelati numarul de urgenta carduri – 021.201.60.51 pentru blocarea cardului;
- verificati in extrasul de cont tranzactiile efectuate cu cardul. In cazul in care nu recunoasteti una dintre tranzactii, puteti contacta oricare dintre sucursalele Bancii si veti completa un formular de contestare a tranzactiei. Banca va investiga cazul prezentat de dumneavoastra si va va informa privind rezultatul investigatiei. Daca rezultatul este pozitiv, suma refuzata la plata va aparea pe contul dumneavoastra sub forma unei tranzactii de creditare in aproximativ 45 zile;
- puteti solicita inchiderea cardului existent si emiterea unui card nou;
- in caz de frauda se va depune plangere la Politie.

9. Ce fac daca nu recunosc una dintre tranzactiile prezente in extrasul de cont?

Daca nu recunoasteti una dintre tranzactiile prezentate in extrasul de cont puteti contacta oricare dintre sucursalele Bancii si veti completa un formular de contestare a tranzactiei. Banca va investiga cazul prezentat de dumneavoastra si va va informa privind rezultatul investigatiei. Daca rezultatul este pozitiv, suma refuzata la plata va aparea pe contul dumneavoastra sub forma unei tranzactii de creditare in aproximativ 45 zile.

10. Ce fac daca ATM-ul ProCredit Bank nu elibereaza banii?

10.1 Daca detineti un card emis de catre ProCredit Bank:

- faceti o sesizare scrisa intr-o locatie ProCredit Bank;
- ProCredit Bank va analiza sesizarea dumneavoastra si in maxim 15 zile calendaristice veti primi un raspuns.

10.2 Daca detineti un card emis de alta banca:

- completati un formular de contestare a tranzactiei **la sediul bancii emitente** a cardului, in cazul in care tranzactia este debitata de pe contul dumneavoastra.

11. Ce fac daca ATM-ul altei banci nu elibereaza banii?

- contactati oricare dintre sucursalele Bancii si completati un formular de contestare a tranzactiei, in cazul in care suma a fost debitata de pe cont dumneavoastra;
- banca va investiga cazul prezentat de dumneavoastra si va va informa privind rezultatul investigatiei. Daca rezultatul este pozitiv, suma refuzata la plata va aparea pe contul dumneavoastra sub forma unei tranzactii de creditare in aproximativ 45 zile.

12. In ce conditii angajatorul poate sa imi vireze salariul in contul curent atasat cardului?

Tot ce trebuie sa faceti pentru a primi salariul direct pe cardul dumneavoastra emis de ProCredit Bank este sa ii furnizati angajatorului dumneavoastra codul IBAN aferent contului curent atasat cardului dumneavoastra.