

REGULAMENTUL Serviciului "MIA Plăți Instant"

1. NOȚIUNI UTILIZATE

- **Alias** – este un identificator unic care permite utilizatorului serviciilor de plată să îl prezinte în locul datelor de identificare detaliate necesare pentru completarea unui ordin de plată.
- **MIA Plăți Instant** - este un sistem de plăți interbancare în care tranzacțiile financiare electronice se realizează în timp real, disponibil 24/7, oferind beneficiarului plății acces imediat la mijloacele din cont transferate. Plățile sunt caracterizate prin viteza lor de procesare și sunt folosite pentru a efectua transferuri de bani între conturi de plată. În sistemul MIA Plăți Instant sunt procesate următoarele documente de plată: ordine de plată privind transferurile de credit instant.
- **Transfer instant (P2P)** – oferă posibilitatea Plătitorului prin intermediul sistemului Instant de a crea și efectua un Transfer utilizând în calitate de Alias doar numărul de telefon al Destinatului.
- **Solicită transfer (RTP)** - este o solicitare a beneficiarului plății, transmisă de către prestatorul său de servicii de plată prin intermediul sistemului Instant către prestatorul său de servicii de plată a plătitorului, de inițiere a unui Transfer de credit instant în lei moldovenești de la acest plătitor, conform regulilor de funcționare ale sistemului Instant.
- **Setări MIA** – setări de gestiune a serviciului MIA Plăți Instant, care permit abonarea/dezabonarea la serviciu, setarea și vizualizarea contului implicit setat în cadrul CAS.
- **Sistemul automatizat de plăți interne (SAPI)** - reprezintă sistemul prin intermediul căruia sunt efectuate în mod automatizat plățile în lei moldovenești ale/prin intermediul participanților pe teritoriul Republicii Moldova.
- **Transfer** – transfer de credit instant, care parcurge fluxul informațional și financiar conform Cerințelor funcționale și tehnice pentru participanții SAPI.

1. DISPOZIȚII GENERALE

- 2.1. Prezentul Regulament a Serviciului "MIA Plăți Instant" (denumite în continuare – "Regulament") reprezintă un contract-cadru ce determină sub forma unei oferte publice informațiile și condițiile necesare pentru efectuarea de Transferuri prin intermediul sistemului Instant în SAPI, fiind elaborate în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 2.2. În cadrul serviciului "MIA Plăți Instant" pot fi efectuate următoarele tipuri de Transferuri:
 - a) **Transfer instant (P2P)**
 - b) **Solicită transfer (RTP)**
- 2.3. Prestator al Serviciului "MIA Plăți Instant" este compania "Paynet Services" S.R.L. (în continuare "Companie"), IDNO 1013600036596, cu sediul: MD-2038, bd. Decebal 6, mun. Chișinău, Republica Moldova, pagina web: www.paynet.md, telefoane de contact: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78 999 998, (+373) 68 425 125, e-mail: support@paynet.md. Licența de emitere a monedei electronice seria BNM nr. 000586 din 10.12.2015, autoritatea de stat responsabilă de supravegherea activității Companiei este Banca Națională a Moldovei.
- 2.4. În calitate de utilizatori al Serviciului "MIA Plăți Instant" pot fi doar persoane fizice, care folosesc serviciile date de plată în calitate de Plătitori și Destinatari (în continuare "Utilizatori"). Persoanele fizice pot acționa în calitate de Utilizatori la împlinirea vârstei de 18 ani, sub condiția dispunerii de capacitate de exercițiu deplină.
- 2.5. Serviciul "MIA Plăți Instant" reprezintă un serviciu de plată instant, prestat doar Utilizatorilor, ce sunt titulari identificați a conturilor de plăți deschise în SADD "Paynet" (în continuare "conturi" sau "cont" după context). Activarea Serviciului "MIA Plăți Instant" și setarea implicită a contului va avea loc doar după ce Utilizatorul va parcurge pașii de identificare în SADD Paynet.
- 2.6. Prin intermediul Serviciului "MIA Plăți Instant" pot fi efectuate Transferuri doar în lei moldovenești (MDL).
- 2.7. Serviciul "MIA Plăți Instant" poate fi accesat și utilizat din aplicația mobilă "Paynet Portofel", de pe dispozitivele ce utilizează sistemele de operare iOS și Android.
- 2.8. În calitate de Utilizatori ai Serviciului "MIA Plăți Instant" pot fi doar cetățenii Republicii Moldova.
- 2.9. Serviciul "MIA Plăți Instant" este disponibil doar pentru Utilizatorii cu număr de telefon (Alias) moldovenesc +373*****.
- 2.10. Acceptarea prevederilor prezentului Regulament de către Utilizatori, este confirmată în mod automat prin utilizarea de către aceștia a Serviciului "MIA Plăți Instant".

3.MODUL DE UTILIZARE A SERVICIULUI "MIA PLĂȚI INSTANT"

3.1. Reguli și cerințe pentru setarea implicită a contului MIA Plăți Instant

3.1.1. În aplicația "Paynet Portofel" este asigurată acțiunea de activare a Serviciului "MIA Plăți Instant" și setare cont implicit, la contul său de plăți deschis în SADD "Paynet" pentru a primi/transfere bani prin intermediul Serviciului "MIA Plăți Instant". Această funcție este disponibilă atât din Setările MIA, setările generale ale aplicației "Paynet Portofel", cât și înainte de a efectua primul Transfer, utilizând unul din serviciile disponibile ale Serviciului "MIA Plăți Instant". La setarea Serviciului "MIA Plăți Instant" Utilizatorul în compartimentul "Termeni și condiții" va face cunoștință cu prezentul Regulament și va bifa acest fapt, precum și că acceptă prevederile acestuia.

3.1.2. La setarea contului implicit, Utilizatorul da acceptul în calitate de Destinatar, că toate Transferurile prin intermediul Serviciului "MIA Plăți Instant" efectuate la Aliasul cu care s-a înregistrat, vor fi creditate în contul său de plăți deschis în SADD "Paynet". Pentru a primi Transferuri la alt cont de plăți deschis la alt prestator de plată, Utilizatorul trebuie să seteze contul implicit și Aliasul în aplicația mobile-banking a prestatorului respectiv. Compania nu are posibilitatea de a schimba contul implicit către alt prestator de servicii de plată. În cazul în care nu este setat un cont implicit la vreun prestator de servicii de plată, Utilizatorul nu va putea utiliza Serviciul "MIA Plăți Instant".

3.1.3. Dacă Utilizatorul activează Serviciul "MIA Plăți Instant" într-o altă aplicație bancară sau a altui prestator de servicii de plată, atunci în SADD "Paynet" i se va afișa opțiunea cu statut dezactivat de la cont implicit. Pentru reactivarea Serviciului "MIA Plăți Instant", Utilizatorul va seta din nou opțiunea cont implicit în secțiunea Setări MIA.

3.1.4. Dacă Utilizatorul solicită schimbarea Alias-ului (nr. de telefon) în SADD "Paynet", atunci va fi necesară activarea repetată pentru statutul de cont implicit în sistemul MIA Plăți Instant.

3.2. Pentru înrolarea Serviciului "MIA Plăți Instant" Utilizatorul va parcurge următoarele etape:

1. Accesează meniul principal al aplicației "Paynet Portofel";
2. Selectează compartimentul "setări MIA";
3. Selectează butonul "permit acces prin MIA Plăți Instant";
4. Acordă consimțământul de înrolare la Serviciul "MIA Plăți Instant";
5. Setează contul de bază, pentru efectuarea transferului prin Serviciul "MIA Plăți Instant";
6. Efectuează una din operațiunile descrise mai jos:
 - Transfer instant (P2P)
 - Solicitare transfer (RTP)
 - Acceptă RTP

3.2. Transfer instant (P2P) - oferă posibilitatea de a crea și expedia Transferuri utilizând doar numărul de telefon al Destinatarului. Pentru a efectua un Transfer Utilizatorul va parcurge următoarele etape:

1. Se accesează în Meniul principal al aplicației "Paynet Portofel" - compartimentul "MIA Plăți Instant";
2. Se selectează opțiunea - "Transfer instant (P2P)";

La prima utilizare, Utilizatorul este direcționat către ecranul unde acceptă termenii și condițiile.

3. Utilizatorul creează ordinul de plată aferent Transferului:
 - a. indică Destinatarul - introducând sau selectând din agenda telefonică numărul de telefon în format 373*****.
 - b. introduce suma dorită spre Transfer;
 - c. *Optional* - introduce mesajul descriptiv în caseta "destinația Transferului";
 - d. confirmă efectuarea Transferului.
4. Se afișează rezultatul Transferului:
 - a. Reușit
 - b. Nereușit

În cazul în care beneficiarul Transferului nu a activat Serviciul "MIA Plăți Instant", plătitorul va fi informat și îndemnat să îl încurajeze să-l activeze.

5. Utilizatorul este informat despre statutul tranzacției prin notificări de tip PUSH/INLINE.

3.3. Solicită transfer (RTP) - pentru a-l efectua Utilizatorul va parcurge următoarele etape:

1. Se accesează în Meniul principal al aplicației ”Paynet Portofel” - compartimentul ”MIA Plăți Instant”;
2. Se selectează opțiunea - ”Solicitare transfer (RTP)”;
3. Utilizatorului i se va afișa Istoricul solicitărilor, grupate în:
 - i. **Recepționate** - fiecare solicitare are un statut și acțiunile întreprinse în funcție de acesta.
Acțiuni: Acceptă / Refuză RTP recepționate de la alți clienți ai MIA Plăți Instant.
 - ii. **Expediate**
Acțiuni: Anulează RTP expediat anterior
4. Utilizatorul va selecta opțiunea ”Creează solicitare RTP”, unde va parcurge următoarele etape:
 - a) indică Destinatarul - introducând sau selectând din agenda telefonică numărul de telefon în format 373*****;
 - b) introduce suma solicitată spre Transfer;
 - c) *Opțional* - introduce mesajul descriptiv în caseta ”destinația Transferului”;
 - d) confirmă solicitarea;
 - e) Se afișează rezultatul transferului (Reușit/ nereușit).

Solicitarea creată este expediată către Destinatar, care este informat prin intermediul aplicației de mobile banking (oricare, inclusiv ”Paynet Portofel”) pe care o utilizează. Solicitarea este în așteptare timp de 24 de ore, timp în care poate fi:

- anulată de către solicitant
- acceptată / respinsă de către Destinatar
- expiră, dacă nu au fost întreprinse acțiuni pe nici una dintre părți.

3.4. Regulile aplicate pentru afișarea istoricului Transferurilor efectuate

3.4.1. Istoricul tranzacțiilor MIA plăți instant sunt disponibile în secțiunea Istoric al aplicației ”Paynet Portofel”.

- a) Pentru Plătitor, detaliile Transferurilor instant (P2P) includ următoarele informații:
 - Data și ora efectuării Transferului;
 - Suma debitată;
 - Suma și valuta tranzacției (MDL);
 - Suma și valuta comisionului (daca este aplicat) pentru Transfer;
 - Destinatarul (nume, prenume);
 - Alis (numărul de telefon);
 - Statutul operațiunii;
 - Mesajul (destinația Transferului);
 - ID tranzacție.
- b) Pentru Destinatar beneficiar al plății, detaliile Transferurilor instant (P2P) includ următoarele informații:
 - Data și ora efectuării Transferului;
 - Suma creditată;
 - Suma și valuta tranzacției (MDL);
 - Plătitorul (nume, prenume);
 - Alias plătitor (numărul de telefon);
 - Statutul operațiunii;
 - Mesajul (destinația Transferului);
 - ID tranzacție.

3.5. Cerințe aplicate față de notificarea Utilizatorului despre statutul Transferurilor

3.5.1. Utilizatorul este notificat de fiecare dată când primește sau inițiază un Transfer. Utilizatorul este notificat prin mesaje de tip PUSH/inline atunci când un Transfer a fost efectuat cu succes, s-a produs o eroare, Transfer eșuat, Transfer a fost anulat, sau respins de către Destinatar.

3.5.2. Când Plătitorul inițiază un Transfer și aceasta a eșuat din careva motive (inclusiv tehnice), acestuia i se va afișa un mesaj instant, afișat pe ecranul dispozitivului electronic în aplicația ”Paynet Portofel”.

4.CONDIȚII DE EFECTUARE A TRANSFERURILOR

4.1. În cazul inițierii efectuării Transferului instant (P2P) după introducerea datelor aferente, se va afișa comisionul calculat pentru efectuarea Transferului dat în caz de aplicare a acestuia și suma totală deja cu includerea comisionului (suma Transferului nu include suma comisionului și acesta se va reține suplimentar). Plătitorul va verifica datele introduse, suma Transferului și suma comisionului și, în cazul în care este de acord cu continuarea executării operațiunii date, o confirmă prin

apăsarea butonului "Transferă" și introducerea codului PIN sau prin autentificare biometrică (în dependență de setările sale în aplicația "Paynet Portofel" pentru autorizarea operațiunilor de plată), prin aceasta autorizând Compania să inițieze operațiunea de Transfer și să rețină comisionul aplicabil în caz că Transferul se va finaliza cu succes.

4.2. Pentru efectuarea Transferului, de la Plătitor se va percepe un comision, în conformitate cu Tarifele și limitele de utilizare a Serviciului "MIA Plăți Instant", în vigoare la momentul executării Transferului.

4.3. Pentru efectuarea Transferului Plătitorul trebuie să dispună de următoarele:

- a) dispozitiv electronic cu acces la Internet prin care va accesa aplicația "Paynet Portofel";
- b) rechizitele Destinatarului Transferului (Alias, nume, prenume);
- c) mijloace financiare suficiente înregistrate în contul său pentru a acoperi valoarea Transferului și a comisionului aplicat.

4.4. Rezultatul operațiunii de Transfer – în procesare, reușit sau nereușit, este afișat Plătitorului pe ecranul dispozitivului electronic utilizat de acesta pentru efectuarea operațiunii date, sub forma unui cec electronic, care conține toate datele aferente operațiunii de Transfer în cauză, ce poate fi descărcat pe dispozitivul electronic dat sau tipărit.

4.5. La inițierea operațiunii de Transfer, mijloacele bănești ce se solicită a fi transferate vor fi blocate imediat în contul Plătitorului. Suma Transferului realizat cu succes devine disponibilă pentru Destinatar imediat. În caz că Transferul s-a realizat cu succes, mijloacele financiare de pe contul Plătitorului aferente acestei operațiuni vor fi debitate. În caz că, Transferul a fost respins de prestatorul de servicii de plată a Destinatarului, mijloacele financiare ce constituie suma Transferului vor fi deblocate pe contul Plătitorului.

4.6. După notificarea despre finalizarea reușită a operațiunii de Transfer, aceasta devine irevocabilă și nu poate fi anulată de către Plătitor.

4.7. În scopul gestionării riscurilor, sunt stabilite următoarele limite pentru Utilizatori pentru operațiunile efectuate în cadrul Serviciului "MIA Plăți Instant":

- Valoare minimă a unui Transfer instant (P2P) – 10 MDL;
- Valoarea maximă a unui Transfer instant (P2P) – 5,000 MDL;
- Numărul maxim pe zi de operațiuni de Solicitare transfer (RTP) per Utilizator – 10;
- Valoarea maximă a unei operațiuni de Solicitare transfer (RTP) – 5,000 MDL;
- Transferurile sunt incluse în limite zilnice, lunare și anuale actuale cumulativ cu alte operațiuni de plată, efectuate de Utilizatori prin intermediul conturilor lor de plăți din SADD "Paynet".

4.8. De asemenea, Compania își rezervă dreptul de a impune în mod unilateral restricții suplimentare aferente efectuării Transferurilor, precum și de a bloca Transferurile în caz de necesitate, în scopul respectării prevederilor legislației Republicii Moldova în domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

5.1. Plătitorul are următoarele drepturi:

5.1.1. De a iniția Transferul, în conformitate cu termenii și condițiile prezentului Regulament.

5.1.2. De a se refuza de efectuarea Transferului, în cazul dezacordului cu termenii și condițiile prezentului Regulament și/ sau cu suma comisioanelor percepute de Companie.

5.2. Compania are următoarele drepturi:

5.2.1. De a solicita de la Plătitor respectarea prezentului Regulament.

5.2.2. De a reține din contul Plătitorului suma comisionului datorat pentru Transferul efectuat.

5.2.3. De a refuza să execute Transferul în cazurile stabilite de legislația în vigoare a Republicii Moldova și de prezentul Regulament.

5.2.4. De a refuza să execute Transferul în cazul în care nu sunt completate toate câmpurile formularului de transfer sau dacă parametrii operațiunii de Transfer, specificați de Plătitor, nu respectă prevederile stabilite de legislația Republicii Moldova, de prezentul Regulament și/sau limite aferente Serviciului "MIA Plăți Instant".

5.2.5. De a procesa și de a transmite către persoanele terțe, informațiile cu caracter personal ale Plătitorului și Destinatarului, transmise Companiei în cadrul efectuării Transferului în scopul executării lui în baza prezentului Regulament.

5.2.6. De a bloca utilizarea de către Plătitor a Serviciului "MIA Plăți Instant" în cazuri în care în urma monitorizării Transferurilor efectuate anterior de către Plătitor, Compania are suspiciuni de acțiuni frauduloase sau au fost identificate criteriile de suspiciuni aferente Transferurilor Plătitorului, care cad sub incidența Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr.308/2017.

5.3. Plătitorul se obligă:

5.3.1. Până la efectuarea Transferului, de a lua cunoștință de prezentul Regulament, Tarifele și limitele aferente Serviciului "MIA Plăți Instant" și de a efectua Transferul cu respectarea strictă a prevederilor prezentului Regulament.

5.3.2. De a verifica corectitudinea datelor introduse până la confirmarea operațiunii de Transfer.

5.3.3. De a efectua Transferul numai de pe un cont de plăți deschis în SADD "Paynet" pe numele său, ce este valabil în ziua utilizării Serviciului "MIA Plăți Instant".

5.3.4. De a achita integral suma comisionului aplicabil pentru Transferul efectuat.

5.3.5. De a nu efectua Transferul în scopul unor activități cu caracter ilegal.

5.3.6. În caz de solicitare, să prezinte Companiei toate actele necesare veridice și valabile, aferente identității sale și Transferului în conformitate prevederile Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 308/2017.

5.4. Compania se obligă:

5.4.1. De a efectua Transferul în conformitate cu parametrii, specificați de Plătitor. Compania nu poartă responsabilitate în cazul în care Plătitorul a specificat eronat datele Transferului (suma, Alias, nume și prenume Destinatar) și nu va participa în raporturile Plătitorului cu Destinatarul Transferului. Compania nu poartă responsabilitate în cazul imposibilității executării prevederilor prezentului Regulament, dacă aceasta este cauzată de motive care nu țin de controlul Companiei, inclusiv de acțiunile altor persoane, care asigură executarea Transferului (inclusiv, dar fără a se limita la: Banca Națională a Moldovei, prestatori de serviciului de plată a Destinatarului sau a persoanei de la care se solicită un transfer (RTP)), de apariția obligațiilor în cazul unor circumstanțe de impediment, deciziile autorităților Republicii Moldova, în alte cazuri, prevăzute de legislația Republicii Moldova.

5.4.2. De a furniza Plătitorului o copie electronică a ceclui după efectuarea Transferului.

5.4.3. De a examina reclamația Plătitorului cu privire la calitatea serviciului prestat și de a prezenta răspunsul în termen de nu mai târziu de 30 zile de la data primirii reclamației.

5.4.4. De a păstra confidențialitatea fiecărui Transfer, rezervându-și dreptul de a-l divulga organelor autorizate, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

6. RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

6.1. Utilizatorul este responsabil pentru legalitatea originii, realitatea și autenticitatea informațiilor specificate la efectuarea Transferului, precum și pentru oportunitatea operațiunii efectuate.

6.2. Utilizatorul este responsabil pentru faptul că Transferul efectuat corespunde rigorilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.

6.3. Compania nu poartă responsabilitate pentru Transferurile care au avut loc ca urmare a acțiuni neautorizate și cu caracter ilegal ale unor persoane terțe.

6.4. Nici una din părțile implicate în executarea operațiunii de Transfer nu va purta răspundere pentru neexecutarea obligațiilor ce le revin în baza prezentului Regulament, dacă acest fapt a intervenit ca urmare a unui impediment justificat.

7. DISPOZIȚII FINALE

7.1. Utilizatorii Serviciului "MIA Plăți Instant", acordă Companiei dreptul de a prelucra datele lor cu caracter personal, utilizate în cadrul prestării acestuia, cum ar fi datele de identificare: numele, prenumele, Alias, IDNP și sumele Transferurilor, sub condiția asigurării securității lor și în scopul prestării serviciului dat și de ordin statistic, în limitele prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova. De asemenea, Utilizatorii confirmă prin acest fapt veridicitatea lor și că cunosc drepturile sale în privința acestora prevăzute de legislația în vigoare: dreptul de acces la date, de intervenție asupra lor și de opoziție, în conformitate cu prevederile Legii privind protecția datelor cu caracter personal nr.133/2011.

7.2. Plătitorul este de acord și autorizează Compania să furnizeze integral sau parțial informațiile aferente Transferului către prestatorul de servicii de plată a Destinatarului (beneficiarului) Transferului și către Banca Națională a Moldovei în scopul executării Transferului.

7.3. Utilizatorii sunt responsabili pentru corectitudinea datelor indicate cu privire la Transferuri ce le prezintă Companiei. Plătitorii și Destinatari se obligă să nu comunice terților persoane datele aferente Transferurilor.

7.4. Compania va păstra confidențialitatea operațiunilor de Transfer, efectuate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare ale Republicii Moldova.

7.5. Compania își rezervă dreptul în mod unilateral să modifice prezentul Regulament sau să înceteze acțiunea lui, notificând despre acest fapt Utilizatorii, prin publicarea informației date în aplicația "Paynet Portofel" și după caz pe pagina-web www.paynet.md, în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare.

7.6. Utilizatorii pot solicita consultații privind soluționarea problemelor survenite la utilizarea Serviciului "MIA Plăți Instant", prin apelare la Serviciul operațional și suport clientelă a Companiei prin intermediul poștei electronice: support@paynet.md sau apelând la numerele de telefon: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78999998, (+373) 68425125.

7.7. Compania și Utilizatorii vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor ce țin de executarea prevederilor prezentului Regulament. În cazul în care litigiul nu va fi soluționat pe cale amiabilă, acesta va fi soluționat în instanțele de judecată, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.