

# Reguli de prestare de către "PAYNET SERVICES" S.R.L. a serviciilor de remitere de bani

## 1. Dispoziții generale

1.1. Prezentele Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani (denumite în continuare "Reguli") sunt elaborate în vederea stabilirii procedurilor ce vor fi aplicate de "Paynet Services" S.R.L. în cadrul prestării serviciului de remitere de bani prin intermediul Sistemelor de remitere de bani, conțin reguli comune tuturor Sistemelor de remitere de bani utilizate și stabilesc ordinea de eliberare a mijloacelor financiare din remiterile de bani către persoane fizice beneficiare ale acestor remiteri. Prezentele Reguli vor fi publicate pe pagina oficială a "Paynet Services" S.R.L.: [www.paynet.md](http://www.paynet.md).

1.2. Prezentele Reguli sunt elaborate în conformitate cu prevederile Legii cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr. 114 din 18.05.2012, a Legii privind reglementarea valutară nr. 62-XVI din 21.03.2008, a Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 308 din 22.12.2017, a Regulamentului cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani, aprobat prin Hotărârea CA a BNM nr. 204 din 15.10.2010 și a Regulamentului privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin Hotărârea BNM nr. Nr. 8 din 28.01.2010.

## 2. Noțiuni utilizate

- **Act de identitate** - act ce confirmă identitatea persoanei fizice. Pentru rezidenți va fi actul din sistemul național de pașapoarte (buletinul de identitate, permisul de ședere permanentă etc. eliberate de către organul abilitat al Republicii Moldova) care atestă domiciliul în Republica Moldova, iar pentru nerezidenți reprezintă pașaportul eliberat de către organul abilitat al statului străin, permisul de ședere temporară eliberat de către organul abilitat al Republicii Moldova.

- **Agent de plată** - persoană fizică sau juridică care furnizează servicii de eliberare a mijloacelor financiare Beneficiarilor din remiteri de bani în numele și pe contul "Paynet Services" S.R.L..

- **Beneficiar** - persoană fizică rezidentă sau nerezidentă, care este destinatarul fondurilor ce au fost obiect al unei operațiuni de plată de remitere de bani și care, în cazul înregistrării mijloacelor financiare în conturi de plată la momentul recepționării mijloacelor financiare din această remitere de bani este deținător de Cont Paynet activ;

- **Blancheta-tip** - reprezintă documentul generat în sistemul MPS, semnat de către Client, care servește ca bază pentru efectuarea operațiunilor de plată sau eliberare a remiterii de bani.

- **Codul unic de identificare al remiterii de bani** - cod unic constituit dintr-o combinație de cifre și/sau litere, atribuit fiecărei remiteri de bani generat de Sistemul de remitere de bani pentru identificarea operațiunii de remitere de bani;

- **Cont Paynet** - cont de plăți deschis în SADD Paynet în care pot fi stocate fonduri, valoarea maximală a căroră depinde de tipul contului utilizat de Beneficiari (Basic sau Premium)

- **Curs de schimb valutar** - curs de schimb valutar a leului moldovenesc (MDL) raportat la valuta remiterii de bani, stabilit de "Paynet Services" sau de sistemul de remiteri de bani în ziua solicitării de către Beneficiar a recepționării mijloacelor bănești din remiterea de bani;

- **Locație** - locație a Agenților de plată unde Beneficiarii pot solicita eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani efectuate în adresa lor prin Sistemul de remitere de bani.

- **Operator** - angajatul "Paynet Services" S.R.L. sau a Agentului de plată care dispune de cheie de acces, responsabil de efectuarea remiterilor de bani.

- **Plată /transfer** - plata /transferul de o singură dată care se efectuează de către persoana fizică în cadrul Sistemului de remitere de bani în adresa Beneficiarului.

- **Plătitor** - persoană fizică care efectuează remiterea de bani în adresa Beneficiarului;

- **remitere de bani** - serviciu de plată în cadrul căruia se primesc fonduri de la Plătitor prin Sistemul de remitere de bani cu scopul unic de a transfera o sumă corespunzătoare Beneficiarului plății, în cadrul căruia suma în cauză se pune la dispoziția acestuia.

- **SADD Paynet** - sistem de emiteră a monedei electronice și prestare a serviciilor plăți, gestionat de "Paynet Services" S.R.L., în cadrul căruia sunt deschise pentru Beneficiarii plății Conturi Paynet și care permite recepționarea plăților efectuate prin Sistemele de remitere de bani;

- **Sistem de remitere de bani** - sistem reglementat de norme comune participanților sistemului, aferente procesării, compensării și decontării mijloacelor bănești aferente remiterilor de bani;

- **Sisteme Paynet** - SADD Paynet și/sau sistemul MPS;

- **Sistemul MPS** - sistem informațional de prestare a serviciilor plăți, gestionat de "Paynet Services" S.R.L., prin intermediul căruia Operatorii prestează servicii de remiteri de bani.

- **plată /transfer** - plata /transferul de o singură dată care se efectuează de către persoana fizică în cadrul Sistemului de remitere de bani în adresa Beneficiarului plății.

- **Solicitare** - dispoziție în formă electronică a Beneficiarului dată "Paynet Services" S.R.L. în calitate de prestator al serviciilor de plată sau Agentului de plată, prin care acesta își exprimă voința de a recepționa mijloacele bănești, ca urmare a unei operațiuni de remitere de bani, efectuate în adresa acestuia.

## 3. Condiții generale de efectuare a operațiunilor de recepționare a mijloacelor financiare din remiterile de bani

3.1. Serviciile de remitere de bani se vor presta de "Paynet Services" S.R.L. doar în vederea eliberării către Beneficiari a sumelor expediate de Plătitori prin Sistemele de remiteri de bani. Eliberarea mijloacelor financiare din remiteri de bani se va

efectua la solicitarea Beneficiarilor prin intermediul înregistrării în Conturile Paynet ale Beneficiarilor sau în numerar prin intermediul Agenților de plată.

3.2. Beneficiari ai serviciului de remitere de bani în baza prezentelor Reguli sunt doar **persoanele fizice**.

3.2.1. Beneficiari ai serviciului de remitere de bani în Conturi Paynet, pot fi doar persoanele fizice, ce sunt titulari ai acestor Conturilor Paynet. La deschiderea Conturilor Paynet, persoanele fizice se vor identifica în baza Actelor de identitate valabile prezentate, în baza cărora "Paynet Services" S.R.L. va verifica identitatea acestora și va determina statutul lor de rezident sau nerezident, în vederea asigurării respectării legislației valutare la prestarea serviciilor de remitere de bani.

3.3. Valuta remiterii de bani în care poate fi efectuată plata în adresa Beneficiarilor plății poate fi în: dolari SUA (USD), EURO și ruble rusești (RUR) și lei (MDL) în dependență de Sistemul de remitere de bani utilizat.

3.4. Serviciile de remitere de bani vor fi prestate prin intermediul următoarelor Sisteme de remitere de bani:

- **UNISTREAM** - plata fiind efectuată în următoarele valute: dolari SUA (USD), EURO și ruble rusești (RUR);

- **RIA Money Transfer** - plata fiind efectuată în dolari SUA (USD) și EURO;

- **Western Union** - plata fiind efectuată în dolari SUA (USD), EURO și lei moldovenești (MDL).

Lista Sistemelor de remitere de bani poate fi modificată de "Paynet Services" S.R.L..

3.5. Valoarea unei plăți/transfer în cadrul remiterii de bani nu va depăși valoarea stabilită de Sistemul de remitere de bani utilizat pentru această remitere.

3.6. Eliberarea mijloacelor financiare din remiteri de bani este efectuată la Solicitarea Beneficiarului, ce va prezenta reieșind din cerințele specifice fiecărui Sistem de remiteri de bani următoarele date:

- (1) Numele și prenumele său;
- (2) Țara de origine a remiterii de bani;
- (3) Codul unic de identificare al remiterii de bani (codul PIN), care este generat de Sistemul de remitere de bani și poate fi găsit în chitanța emisă Plătitorului;
- (4) Suma remiterii de bani;
- (5) Valuta remiterii de bani;
- (6) Numele și prenumele Plătitorului.

3.7. Remiterea de bani este eliberată cu condiția corespunderii datelor din Sistemul de remitere de bani, cu informația prezentată de Beneficiarul plății solicitant și Actul de identitate valabil al acestuia.

3.8. Suma mijloacelor financiare ce poate fi solicitată printr-o singură operațiune de recepționare a mijloacelor financiare dintr-o remitere de bani, va reprezenta valoarea integrală a plății de remitere de bani efectuată de Plătitor, astfel că, nu se admit recepționări parțiale dintr-o singură remitere de bani.

3.9. Sumele operațiunilor de remitere de bani vor fi eliberate Beneficiarilor **în lei moldovenești (MDL)**, cu aplicarea Cursului de schimb valutar, indiferent de modalitatea utilizată de recepționare a mijloacelor financiare. Cursul de schimb valutar și suma finală în lei moldovenești (MDL), ce va fi recepționată de Beneficiarul plății ca rezultat al remiterii de bani, vor fi prezentate acestuia până la finalizarea operațiunii de recepționare a mijloacelor financiare.

3.10. Mijloacele financiare din remiterile de bani urmează a fi făcute disponibile după posibilitate imediat Beneficiarilor plății, care au făcut această solicitare, au trecut identificarea necesară și Sistemul de remiteri de bani a confirmat valabilitatea remiterii date (nu mai mult de 30 min pentru eliberarea în numerar a mijloacelor financiare), dar în nici într-un caz nu mai târziu de 24 de ore de la recepționarea instrucțiunilor corespunzătoare de la sistemul de remiteri de bani.

3.11. "Paynet Services" S.R.L.. va păstra toată informația aferentă operațiunii de remitere de bani, ce a fost procesată cu succes, pe parcursul a 5 ani din momentul executării acesteia:

(i) Pentru eliberarea mijloacelor financiare în numerar – ordinele de eliberare a numerarului și blanchetele-tip semnate de către Beneficiar în original, copiile electronice sau scanate ale acestor documente.

(ii) Pentru înregistrarea mijloacelor financiare în Conturile Paynet ale Beneficiarilor – documentele pe suport hârtie sau electronice care demonstrează plata în conturile date.

3.12. În caz că, ca urmare a unei remiteri de bani suma ce trebuie să alimenteze Contul Paynet al Beneficiarului plății, depășește suma maximă ce poate alimenta acest cont, ca urmare a faptului că la acel moment conține deja o anumită sumă de fonduri - diferența obținută din valoarea sumei operațiunii de remitere de bani și valoarea sumei disponibilă la acel moment pentru a alimenta acest cont se va afla în stare de suspendare, până la momentul în care din Contul Paynet al Beneficiarului în cauză se va utiliza suma echivalentă sumei ce se află în suspendare (extragere, transfer, efectuarea unei plăți) sau Beneficiarul va schimba în SADD Paynet tipul contului ce-l utilizează din Cont Paynet Basic în Cont Paynet Premium, conform procedurii aferente din SADD Paynet.

#### **4. Modul de recepționare a mijloacelor financiare de către Beneficiari cu înregistrarea mijloacelor financiare în Conturi Paynet în cadrul operațiunii de remitere de bani**

4.1. Pentru a efectua recepționarea mijloacelor financiare în cadrul operațiunii de remitere de bani cu înregistrarea mijloacelor financiare în Contul Paynet ce îi este atribuit, Beneficiarul, în baza informației obținută de la Plătitor, va efectua o Solicitare în formă electronică prin SADD Paynet în următorul mod:

a) va accesa SADD Paynet prin intermediul paginii web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md) sau aplicației "Paynet" pentru tabletă sau smartphone .

b) va accesa cabinetul său aferent Contului Paynet, deschis în SADD Paynet, utilizând log-inul și parola personală;

c) în meniul principal va accesa meniul "Alimentează" sau meniul "Transferuri" și va selecta opțiunea "Transfer internațional";

va selecta din lista prezentată de Sisteme de remitere de bani (UNISTREAM sau RIA Money Transfer), sistemul ce va fi utilizat pentru operațiunea de recepționare a mijloacelor bănești transferate Beneficiarului ca rezultat al remiterii de bani;

d) va completa câmpurile obligatorii și predefinite cu informația necesară executării operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești:

- **Țara de origine** - reprezintă țara de unde a avut loc inițierea operațiunii de remitere de bani (plata);

- **Codul unic de identificare al remiterii de bani**

- **Suma remiterii de bani** - reprezintă suma remiterii de bani în valută transferată de Plătitor în adresa Beneficiarului plății.

- **Valuta** - valuta în care a fost efectuată remiterea de bani în adresa Beneficiarului.

f) va bifa în căsuța atașată noțiunii "Termeni și condiții", prin care se va confirma faptul că Beneficiarul plății a luat cunoștință cu prezentele Reguli. Pentru a face cunoștință cu acestea, Beneficiarul plății va accesa butonul "Termeni și condiții" și ca urmare i se vor afișa prezentele Reguli.

g) După ce au fost completate corect toate câmpurile obligatorii, Beneficiarul va accesa butonul "Verifică".

4.2. SADD "Paynet" va efectua verificarea dacă datele introduse de Beneficiarul solicitant corespund datelor introduse în Sistemul de remitere de bani utilizat în cadrul acestei remiteri de bani de către Plătitorul ce a efectuat plata sumei în cauză. În caz că datele nu corespund, SADD Paynet va prezenta Beneficiarului solicitant mesajul "Transferul nu a fost găsit" și operațiunea în cauză va fi oprită. În caz că datele completate de Beneficiar corespund celor indicate de Plătitor, se va deschide pentru Beneficiar următoarea fereastră în care i se va prezenta de sus în jos următoarea informație:

- **Codul unic de identificare al remiterii de bani;**

- **Valoarea plății** în valuta în care a fost expediată remiterea de bani,

- **Valoarea sumei ce va fi recepționată de Beneficiar în lei moldovenești (MDL)**, fiind calculată cu aplicarea Cursului de schimb valutar în baza următoarei formule:

$$\text{Suma de bani a remiterii (USD, EURO sau RUR)} * \text{Cursul valutar} = \text{Suma de bani spre eliberare (MDL)}$$

- **Valoarea comisionului în lei moldovenești (MDL)** - aplicat operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în urma remiterii de bani în cauză, stabilit conform politicii tarifare a "Paynet Services" S.R.L..

**Operațiunile de recepționare a mijloacelor bănești în urma remiterii de bani sunt prestate de "Paynet Services" S.R.L. cu titlu gratuit.**

- **Cursul de schimb valutar.**

Beneficiarul solicitant va verifica datele de mai sus și, în caz că le acceptă, va accesa butonul "Transfer acceptat". În caz că Beneficiarul plății nu acceptă recepționarea mijloacelor financiare ca urmare a remiterii de bani în cauză, va accesa butonul "Anulează", respectiv operațiunea în cauză va fi oprită.

4.3. În caz că Beneficiarul a acceptat condițiile de efectuare a recepționării mijloacelor financiare din remiterea de bani, SADD Paynet va finaliza operațiunea în cauză, iar Contul Paynet al Beneficiarului va fi alimentat în termen de câteva minute cu suma în lei moldovenești (MDL) a remiterii de bani în cauză.

4.4. Sistemele de remitere de bani pot stabili termene de valabilitate a operațiunilor de remitere de bani, fiind calculate din momentul plății până la momentul eliberării mijloacelor financiare rezultate din remiterile de bani. De asemenea, operațiunea de remitere de bani poate fi anulată de către Plătitor. Astfel, în cazul în care termenul de valabilitate a operațiunii de remitere de bani a expirat sau operațiunea de remitere de bani a fost anulată de Plătitor, SADD Paynet va informa Beneficiarul plății solicitant mesajul "Transferul nu a fost găsit".

4.5. În caz că, pe parcursul unei zile calendaristice, în cadrul efectuării într-un cont Paynet a operațiunii de recepționare a mijloacelor financiare dintr-o remitere de bani, SADD Paynet a generat de 5 ori mesajul "Transferul nu a fost găsit" sau au avut loc cu succes 5 operațiuni de recepționare a mijloacelor financiare din remiteri de bani - serviciul în cauză se va bloca pentru Contul Paynet respectiv pentru ziua dată până la ora 00:00.

4.6. Mijloacele financiare din remiterea de bani sunt eliberate Beneficiarului, sub condiția corespunderii datelor din Sistemul de remitere de bani utilizat, cu datele prezentate de Beneficiarul solicitant. "Paynet Services" S.R.L. nu duce răspundere pentru refuzul de a elibera remiterea de bani în cazul necorespunderii datelor indicate de Plătitor despre Beneficiarul plății. Responsabilitatea pe astfel de cazuri o poartă Plătitorul. De asemenea, "Paynet Services" S.R.L. nu duce răspundere pentru refuzul de a elibera remiterea de bani, în cazul în care Beneficiarul nu va indica corect datele necesare.

4.7. Condițiile de recepționare a mijloacelor financiare din remiteri de bani sunt prezentate în Anexa nr. 1 la prezentele Reguli. Condițiile de recepționare a mijloacelor financiare din remiteri de bani pot fi modificate de în caz de necesitate "Paynet Services" S.R.L., inclusiv în cazul modificării listei Sistemelor de remiteri de bani și/sau în cazul care aceste Sisteme modifică propriile condiții de remitere de bani.

## **5. Modul de recepționare a mijloacelor financiare de către Beneficiari în numerar în cadrul operațiunii de remitere de bani**

5.1. În vederea eliberării în numerar a mijloacelor financiare dintr-o remitere de bani de către Agenții de plată, ca urmare a Solicitării Beneficiarului, ce va prezenta datele aferente remiterii de bani date - Operatorul Agentului de plată execută următoarele acțiuni:

(1) Solicită de la Beneficiar prezentarea Actului de identitate valabil și efectuează verificarea identității acestuia. De asemenea îi va prezenta pentru a fi completat de Beneficiar "Chestionarul - pentru client persoană fizică", în scopul identificării acestuia conform procedurii interne "Cunoașteți clientul - persoană fizică" ai "Paynet Services" S.R.L., sau în cazul solicitării de eliberare a mijloacelor financiare din remiterea de bani efectuată prin Sistemul de remiteri de bani "Western Union" în baza informațiilor prezentate de Beneficiar le va introduce direct în acest Sistem pentru identificarea acestuia;

(2) Verifică existența remiterii de bani în Sistemul MPS sau după caz direct în Sistemul de remiteri de bani "Western Union" (în cazul în care remiterea de bani a fost efectuată prin acest sistem) prin contrapunerea informației comunicate de Beneficiar cu datele generate de Sistemul de remitere de bani utilizat pentru această remitere de bani;

(3) Dacă datele remiterii de bani din Sistemul MPS sau după caz Sistemul de remiteri de bani "Western Union" corespund cu informația furnizată de Beneficiarul solicitant, Operatorul informează Beneficiarul despre suma mijloacelor financiare rezultată din remiterea dată de bani în cauză, ce urmează a-i fi eliberată în lei moldovenești (MDL) și Cursul de schimb valutar ce este aplicat la conversia valutară și obține confirmarea verbală a Beneficiarului plății de executare a acestei operațiuni;

(4) În caz că Beneficiarul plății nu acceptă condițiile de executare a operațiunii de eliberare a mijloacelor financiare rezultată din remiterea dată de bani, Operatorul accesează butonul "Anulează", respectiv operațiunea în cauză va fi oprită;

(5) Dacă Beneficiarul acceptă condițiile de executare a plății, Operatorul introduce datele de identificare a Beneficiarului în Sistemul MPS sau în Sistemul de remiteri de bani "Western Union" în cazul solicitării de eliberare a mijloacelor financiare din remiterea de bani efectuată prin acest sistem, confirmă tranzacția în Sistemul MPS sau după caz în Sistemul de remiteri de bani "Western Union" și imprimă Blancheta-tip (2 exemplare) de eliberare a mijloacelor financiare din remiterea de bani, efectuată prin Sistemul de remitere de bani utilizat în cadrul acestei operațiuni;

(6) Perfectează, imprimă și semnează în două exemplare, ordinul de eliberare a numerarului;

(7) Prezintă Clientului spre verificare și semnare, ambele exemplare a blanchetei-tip și a ordinului de eliberare a numerarului, drept confirmare a efectuării tranzacției;

(8) Eliberează Beneficiarului mijloacele financiare ce rezultă din remiterea de bani în cauză;

(9) Eliberează Beneficiarului un exemplar al blanchetei-tip și un exemplar al ordinului de eliberare a numerarului.

(10) Confirmarea tranzacției în Sistemul MPS sau după caz în Sistemul de remiteri de bani "Western Union" trebuie efectuată în decurs de 30 min de la verificarea existenței remiterii de bani în Sistemul de remitere de bani utilizat pentru această remitere, în caz contrar se va anula tranzacția dată și va fi necesar de inițiat repetat verificarea conform alin. (2) de mai sus.

5.2. Dacă plata mijloacelor financiare nu poate fi efectuată din oarecare motive, Agentul de plată notifică acest fapt imediat "Paynet Services" S.R.L. la numărul de telefon (+373 22) 885808 și prin intermediul poștei electronice la adresa support@paynet.md.

5.3. În caz că, pe parcursul unei zile calendaristice, în cadrul inițierii operațiunii de eliberare a mijloacelor financiare dintr-o remitere de bani, Sistemul MPS a generat de 5 ori mesajul "Transferul nu a fost găsit", operațiunea de eliberare a mijloacelor financiare din remiterea de bani în cauză se va bloca pentru ziua dată până la ora 00:00.

## **6. Modificarea remiterii de bani**

6.1. Sistemele Paynet efectuează validarea automată a datelor remiterii de bani cu datele Beneficiarului solicitant, astfel încât în cazul în care datele nu corespund, eliberarea mijloacelor financiare aferente remiterii de bani în cauză nu va fi finalizată din următoarele motive.

-Date eronate aferente remiterii de bani (nume/prenume Beneficiar introdus cu erori, număr de telefon, adresă, suma remiterii etc.)

-Date eronate aferente Beneficiarului înregistrate anterior în cadrul Sistemelor Paynet (nume, prenume, data nașterii, Act de identitate expirat etc.).

6.2. Modificarea datelor remiterii de bani (efectuată prin Sistemele de remiteri de bani UNISTREAM sau RIA Money Transfer) se efectuează la solicitarea Beneficiarului adresată direct către "Paynet Services" S.R.L., cu prezentarea de către acesta a propriului Act de identitate valabil și a informației aferentă remiterii de bani pentru care se solicită modificarea.

6.3. Remiterea de bani poate fi modificată cu condiția ca remiterea de bani în cauză să fie disponibilă spre plată în Sistemul de remitere de bani utilizat pentru aceasta și nu a fost eliberată Beneficiarului sau returnată/anulată anterior de Plătitor.

6.4. Pentru modificarea remiterii de bani sau a datelor personale din cadrul Sistemelor Paynet, Beneficiarul prezintă o cerere de modificare, completată cu datele remiterii de bani în cauză,. Cererea de modificare trebuie să conțină următoarele date: Codul unic de identificare al remiterii de bani, suma, valuta remiterii de bani, datele de identificare a Beneficiarului plății și a Plătitorului, precum și modificările care urmează a fi efectuate.

6.7. Pentru modificarea remiterii de bani, nu se percep comisioane suplimentare de la Beneficiar.

6.8. Dacă nu e posibilă modificarea remiterii de bani solicitată de Beneficiar ca urmare a faptului că condițiile Sistemului de remitere de bani utilizat pentru efectuarea acesteia nu acceptă modificarea solicitată), Beneficiarului i se va propune contactarea Plătitorului pentru returnarea remiterii de bani și efectuarea din nou a expedierii remiterii de bani.

6.9. În cazul remiterilor de bani efectuate prin Sistemul de remiteri de bani "Western Union" în baza regulilor acestui sistem, modificarea datelor aferente remiterilor de bani poate fi efectuată doar de Plătitori prin intermediul entității ce a recepționat mijloacele financiare aferente acestor remiteri de bani.

## **7. Drepturile și obligațiile "Paynet Services" S.R.L. și ale Beneficiarului în cadrul prestării serviciilor de remitere de bani**

7.1. "Paynet Services" S.R.L. este în drept:

a) să refuze deservirea Beneficiarului în prestarea serviciului de remitere de bani cu înregistrarea acestora în Contul Paynet al Beneficiarului, în cazul în care acest Cont Paynet la acel moment este blocat sau anulat.

b) să refuze alimentarea Contului Paynet al Beneficiarului sau eliberarea în numerar a mijloacelor financiare din remiterea de bani, în cazul în care Beneficiarul nu va respecta prevederile pct. 4.1 din prezentele Reguli, inclusiv nu va completa/prezenta pe deplin și corect informația necesară executării operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești.

c) să refuze alimentarea Contului Paynet al Beneficiarului plății sau eliberarea în numerar a mijloacelor financiare din remiterea de bani, în cazul în care datele aferente operațiunii de remitere în cauză din Sistemul de remitere de bani utilizat, nu corespund cu datele prezentate de Beneficiarul solicitant;

d) să ofere informația privind remiterile de bani autorităților competente în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;

e) să refuze colaborarea sau să înceteze colaborarea cu Beneficiarul în cazul în care dispune de informații sau suspectă că remiterea de bani are caracter fraudulos, precum și în cazul în care Beneficiarul îi prezintă informații false.

7.2. "Paynet Services" S.R.L. este obligată:

a) să solicite de la Beneficiar să fie respectate cerințele legislației Republicii Moldova în vigoare și a Sistemelor de remitere de bani utilizate în cadrul eliberării acestuia a mijloacelor financiare din remiterile de bani;

b) să ofere posibilitate Beneficiarului să facă cunoștință cu prezentele Reguli prin plasarea lor în formă electronică pe pagina sa web: [www.paynet.md](http://www.paynet.md) și în aplicația pentru telefon mobil și tabletă "Paynet";

c) să alimenteze Contul Paynet al Beneficiarului plății sau să autorizeze prin Sistemul MPS eliberarea mijloacelor financiare în numerar de către Agentul de plată la care s-a adresat Beneficiarul cu mijloacele financiare provenite din remiterea de bani ce este efectuată în adresa acestuia (în cazul eliberării în numerar a mijloacelor financiare din remiterile de bani efectuate prin Sistemul de remiteri de bani "Western Union" autorizarea va fi efectuată direct de către acest sistem), în cazul în care Beneficiarul în cauză respectă și execută prevederile prezentelor Reguli și întrunește toate condițiile necesare eliberării mijloacelor financiare din remiterea de bani dată.

7.3. Beneficiarul este în drept:

a) să recepționeze mijloacele financiare din remiterea de bani a cărei beneficiar este, fără a achita comisioane suplimentare;

b) să solicite de la "Paynet Services" S.R.L. sau după caz de la Agenții de plată informații complete privind condițiile de recepționare/eliberare a remiterilor de bani și tarifele aplicate;

c) să depună către "Paynet Services" S.R.L. reclamații și/sau interpelări în formă scrisă, prin telefon sau în formă electronică cu privire la serviciile de remitere de bani prestate, în condițiile prevăzute de pct. 10.4 din prezentele Reguli.

7.4. Beneficiarul este obligat:

a) să respecte cerințele prezentelor Reguli;

b) să respecte cerințele legislației Republicii Moldova în vigoare;

c) să respecte cerințele Sistemelor de remitere de bani utilizate în cadrul recepționării mijloacelor financiare din remiterile de bani;

d) să prezinte corect și integral informațiile necesare recepționării mijloacelor financiare din remiterile de bani conform prevederilor prezentelor Reguli și a Sistemelor de remiteri de bani utilizate în cadrul acestui proces.

## **8. Modalitățile de obținere de către Beneficiar a informației privind operațiunile de recepționare în Contul Paynet a mijloacelor financiare din remiteri de bani**

8.1. În cazul în care o operațiune de recepționare a mijloacelor financiare prin înregistrarea acestora în Contul Paynet al Beneficiarului din remitere de bani a avut loc cu succes, Beneficiarului i se va prezenta în pagina finală a operațiunii în cauză următoarea informație aferentă acesteia: tip operațiune, denumirea Sistemului de remitere de bani, Codul unic de identificare al remiterii de bani, data alimentării Contului Paynet (operațiunii), suma alimentării în lei moldovenești (MDL), comision aplicat în lei moldovenești (MDL), suma totală alimentată în lei moldovenești (MDL), codul operațiunii în Sistemele Paynet, țara de origine a remiterii de bani, suma și valuta transferului, numele și prenumele Plătitorului. Aceste date, Beneficiarul plății le poate tipări sau descărca (download) în varianta electronică în format PDF.

8.2. Beneficiarul plății poate vizualiza în cabinetul său personal din Contul Paynet operațiunile de recepționare a mijloacelor financiare din remiteri de bani efectuate prin înregistrarea acestora în Contul Paynet al Beneficiarului în compartimentul "Extras" indicate cu semnul plus, sub denumirea de "Transfer internațional" și cu indicarea Codurilor unice de identificare al remiterilor de bani în cauză. De asemenea, Beneficiarul plății poate afișa în cabinetul său personal aferent Contului Paynet ce îi este atribuit, informația privind toate tranzacțiile de alimentare a Contului Paynet după tipul operațiunii date, ce poate fi tipărită sau descărcată în varianta electronică în format PDF.

8.3. O altă modalitate prin care Beneficiarul poate vizualiza în cabinetul său personal aferent Contului Paynet detaliile privind operațiunile de recepționare a mijloacelor financiare din remiteri de bani este în istoricul tranzacțiilor din compartimentul "Portofel", unde le identifică prin utilizarea denumirii tipului de operațiune "Transfer internațional" și imaginea corespunzătoare. Astfel, accesând butonul "Detalii", Beneficiarul poate vizualiza detaliile privind aceste operațiuni: tip operațiune, denumirea Sistemului de remitere de bani, Codul unic de identificare al remiterii de bani, data alimentării Contului Paynet (operațiunii), suma alimentării în lei moldovenești (MDL), comision aplicat în lei moldovenești (MDL), suma totală alimentată în lei moldovenești (MDL), codul operațiunii în Sistemele Paynet, suma și valuta transferului. Aceste date, de asemenea, pot fi tipărite sau descărcate (download) în varianta electronică în format PDF.

## **9. Măsuri antifraudă**

9.1. "Paynet Services" S.R.L. ține evidența cazurilor de fraudă și de tentativă de fraudă într-un registru special, luând toate măsurile necesare pentru a preveni efectuarea acestora în cadrul operațiunilor de remitere de bani.

9.2. În cadrul efectuării operațiunilor de recepționare a mijloacelor bănești din remiteri de bani de către Beneficiari, "Paynet Services" S.R.L. este în drept să informeze autoritățile publice competente privind acestea în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare.

9.3. În cadrul efectuării operațiunilor de recepționare a mijloacelor bănești din remiteri de bani de către Beneficiari, "Paynet Services" S.R.L. este în drept să refuze finalizarea acestora fără a elibera mijloacele financiare solicitate în mod direct prin înregistrarea mijloacelor financiare în Contul Paynet al Beneficiarului sau în numerar prin intermediul Agenților de plată, în cazul în care deține informație sau are suspiciuni că aceste operațiuni au caracter fraudulos.

## 9. Dispoziții finale

10.1. În cazul efectuării operațiunii de eliberare a mijloacelor financiare din remiterea de bani, Sistemele Paynet (în cazul remiterilor de bani efectuate prin Sistemul de remiteri de bani "Western Union" direct de către acest sistem) vor verifica dacă mesajul parvenit de la Sistemul internațional de remitere de bani conține informația completă aferentă Plătitorului și remiterii de bani în cauză: Codul unic de identificare al remiterii de bani, țara de origine de unde a avut loc operațiunea de plata a remiterii de bani, numele și prenumele Plătitorului, patronimicul Plătitorului (în dependență de Sistemul de remitere de bani), după caz domiciliul sau numărul de identificare de stat a Plătitorului sau data și locul nașterii Plătitorului. Lipsa informației complete cu privire la operațiunea de remitere de bani și/sau Plătitorului poate fi considerată drept un temei de calificare drept suspectă a operațiunii de remitere de bani în cauză.

10.2. "Paynet Services" S.R.L. va păstra toată informația aferentă operațiunii de remitere de bani, ce a fost procesată cu succes prin Sistemele Paynet și prin Sistemul de remiteri de bani "Western Union", pe parcursul a 5 ani din momentul executării acesteia.

10.3. În cadrul recepționării mijloacelor financiare din remitere de bani Beneficiarul se obligă să respecte toate prevederile prezentelor Reguli și a legislației Republicii Moldova în vigoare, precum și garantează că mijlocele financiare obținute nu au caracter fraudulos.

10.4. "Paynet Services" S.R.L. recepționează, înregistrează și examinează toate reclamațiile privind prestarea serviciilor sale de eliberare a mijloacelor financiare din remiteri de bani, prin intermediul serviciului intern de deservire a clienților la telefoanele de contact: (+373 22) 885808, (+373 22) 885809, (+373) 78 999 998, (+373) 68 425 125, prin e-mail: [support@paynet.md](mailto:support@paynet.md), precum și la sediul său din bd. Decebal 6, mun. Chișinău, în zilele: Luni-Vineri în intervalul orelor: 09:00-18:00. Reclamațiile privind prestarea serviciilor de eliberare a mijloacelor financiare din remiteri de bani pot fi efectuate doar de Beneficiarii, în privința acelor operațiuni ce au fost efectuate prin intermediul "Paynet Services" S.R.L. sau Agenției de plată a acesteia.

10.5. Pe chestiunile ce nu sunt prevăzute în mod expres în prezentele Reguli în cazul eliberării mijloacelor financiare din remiteri de bani prin înregistrarea acestora în Conturile Paynet ale Beneficiarilor, se vor aplica prevederile Contractelor-cadru privind utilizarea Contului Paynet și Regulile Programului de Loialitate, încheiate cu titularii identificați ai Conturilor Paynet.

10.6. Prin bifarea în SADD Paynet sau după caz completarea Blanchetei-tip de eliberare a mijloacelor financiare din remiterea de bani prin Sistemul de remitere de bani utilizat în cadrul acestei operațiuni și completarea "Chestionarului - pentru client persoană fizică" în cadrul procedurii de solicitare a mijloacelor financiare din remitere de bani - Beneficiarul confirmă faptului că a luat cunoștință cu prezentele Reguli și își exprimă acordul să le respecte cu exactitate. În acest context, Beneficiarul îi permite "Paynet Services" S.R.L. și după caz Agențiilor de plată a acesteia (în cazul în care recepționează mijloacele financiare din remiteri de bani prin intermediul acestora) - să prelucreze datele sale cu caracter personal cum ar fi: datele de identificare și sumele recepționate din remiteri de bani, inclusiv transmiterea lor către terți (Sistemele de remitere de bani), în scopul prestării serviciilor de remitere de bani, sub condiția asigurării securității lor, în limitele prevăzute de politica securității interne a "Paynet Services" S.R.L., inclusiv Regulamentul privind asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, Legea "Privind protecția datelor cu caracter personal" nr. 133 din 08.07.2011 și a altor acte normative în vigoare. De asemenea, Beneficiarul plății confirmă că a fost informat privind drepturile sale (dreptul de acces la date, de intervenție asupra lor și de opoziție), prevăzute de Capitolul III (art. 12-18) a Legii "Privind protecția datelor cu caracter personal" nr. 133 din 08.07.2011.

10.7. Prezentele Reguli intră în vigoare din data aprobării lor de către conducerea "Paynet Services" S.R.L. și pot fi modificate în caz de necesitate.

### Anexa nr. 1 la Regulile de prestare de către "PAYNET SERVICES" S.R.L. a serviciilor de remitere de bani

#### Condiții de prestare a serviciilor de remiteri de bani

de prestarea a serviciilor de remiteri de bani Sistemul de remiteri de bani	Comision pentru eliberarea mijloacelor financiare din remiteri de bani	Valuta remiterii	Durata de executare a remiterii din momentul expedierii	Numărul zilnic de operațiuni pentru o persoană	Termenul de valabilitate a operațiunilor de remitere de bani
RIA	0%	USD, EUR	2-10 min.	5	21 de zile din momentul expedierii remiterii
Unistream	0%	USD EUR RUR	2-10 min.	5	180 de zile din momentul expedierii remiterii
Western Union	0%	USD, EUR, MDL	2-10 min.	5	45 de zile din momentul expedierii remiterii