

## CONTRACT-CADRU

cu referire la conturile de plăți, serviciile de emiteră a monedei electronice, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți ale persoanele fizice

### 1 PREVEDERI GENERALE

- 1.1 Prezentele Condiții generale privind conturile de plăți, serviciile de emiteră a monedei electronice, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți (denumite în continuare „Condiții Generale” sau ”Contract-cadru”) constituie cadrul contractual general aplicabil relației dintre Prestator în persoana Societății cu Răspundere Limitată „BPAY” (în continuare „BPAY”) și clienții/utilizatorii săi persoane fizice, aferent deschiderii și operării conturilor de plăți, furnizării serviciilor de emiteră a monedei electronice, a serviciilor de plată, precum și a produselor/serviciilor accesorii/conexe gestionării conturilor de plăți;
- 1.2 Definiții generale  
În sensul prezentului Contract se vor utiliza următoarele definiții:
- 1.2.1 **Societatea cu răspundere Limitată „BPAY”** (în continuare ”BPAY”), cu sediul în Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Mihai Viteazul, nr. 3 MD-2004 a fost înregistrată la Instituția Publică „AGENȚIA SERVICII PUBLICE” Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept, la data de 23.11.2010, Numărul de identificare de stat (IDNO) și codul fiscal: 1010600040527, cu Capital social: 6 000 000 lei moldovenești, înscrisă în Registrul **societăților emidente de monedă electronică ținut de Banca Națională a Moldovei, deținătoarea licenței seria A MMI nr. 000479 din 14.09.2023;**
- 1.2.2 **Autentificare** – procedură care permite prestatorului de servicii de plată să verifice utilizarea unui instrument de plată specific, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia;
- 1.2.3 **Beneficiar al plății** – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată;
- 1.2.4 **Chargeback** - returnarea fondurilor către un plătitor, inițiat unilateral de către prestatorul serviciilor de plată, emitent a instrumentului utilizat de un plătitor, în urma soluționării unei contestații sau dispute inițiate de plătitor sau corectării unei erori apărute în executarea plății;
- 1.2.5 **Cont de plăți** – cont deținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori ai serviciilor de plată, folosit pentru executarea operațiunilor de plată;
- 1.2.6 **Date cu caracter personal** - orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă. Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;
- 1.2.7 Date necesare pentru identificarea la distanță a Utilizatorului - nume, prenume, cuvântul-parolă, PIN, adresă de poștă electronică, login, dată naștere, adresă, număr de telefon și alte date indicate în Ancheta clientului;
- 1.2.8 **Debitare directă** – serviciu de plată (instrument de plată) pentru debitarea contului de plăți al plătitorului în cazul în care o operațiune de plată este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului acordat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului;
- 1.2.9 **Furnizor de bunuri sau servicii** – persoană care este destinatarul fondurilor în cadrul unei operațiuni de plată legată de vânzarea-cumpărarea de bunuri sau servicii;
- 1.2.10 **Instrument de plată** – dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată;

- 1.2.11 **Monedă electronică** – valoare monetară stocată electronic, inclusiv magnetic, reprezentând o creanță asupra emitentului, care este emisă la primirea fondurilor (altele decât moneda electronică), în scop de efectuare a unor operațiuni de plată, și care este acceptată de o persoană alta decât emitentul de monedă electronică;
- 1.2.12 **Operațiune de plată** – acțiune, inițiată de plătitor sau de beneficiarul plății, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligații existente între plătitor și beneficiarul plății;
- 1.2.13 **Operațiune de plată la distanță** - operațiune de plată inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanță;
- 1.2.14 **Ordin de plată** – dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății adresată prestatorului său de servicii de plată pentru executarea unei operațiuni de plată;
- 1.2.15 **Plata programată** - serviciu de plăți planificate care permite efectuarea în mod automatizat de plăți repetate a unor sume fixe la date fixe, către furnizori de bunuri sau servicii și alți beneficiari sau între propriile conturi, în baza instrucțiunilor date de Utilizator pentru Prestator;
- 1.2.16 **Plătitor** – persoana care este titularul unui cont de plăți și care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți sau persoană care dă un ordin de plată în cazul în care nu există un cont de plăți;
- 1.2.17 **Semnătură electronică** – date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care sunt utilizate ca metodă de autentificare;
- 1.2.18 **Semnătura electronică simplă** - semnătura electronică utilizată ca metodă de autentificare, fără a face trimitere exclusiv la semnatar, în conformitate cu Legea nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic;
- 1.2.19 **Sistem automatizat de deservire la distanță (în continuare sistem ADD sau SADD)** – soluție informatică și/sau echipament, pus de Prestator la dispoziția utilizatorilor, ce reprezintă o soluție informatică, ce permite utilizatorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele aflate în contul de plăți al deținătorului în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți (aplicația BPAY pe computer sau telefon, sau la terminale și bancomate BPAY);
- 1.2.20 **Sistem de plăți** – sistem de transfer de fonduri care funcționează în baza unor norme comune (reguli, proceduri, contracte etc.), formale și standardizate pentru procesarea, compensarea și/sau decontarea operațiunilor de plată;
- 1.2.21 **Sistem informațional** – sistem de gestionare a informației din cadrul unui prestator de servicii de plată, împreună cu resursele organizaționale asociate, cum ar fi resurse informaționale, resurse umane, structuri organizatorice;
- 1.2.22 **Servicii** - înseamnă totalitatea serviciilor/produselor de bază sau accesorii/conexe oferite de către platforma BPAY, reglementate de legislația în vigoare, a regulamentelor BNM, cât și a procedurilor/regulamentelor interne;
- 1.2.23 **Terminal de plată în numerar (terminal cash-in)** – dispozitiv automatizat pentru primirea de la plătitor (persoană fizică) a numerarului, care funcționează în regim autonom, fără prezența fizică (participarea) a persoanei fizice împuternicite a prestatorului de servicii de plată;
- 1.2.24 **Terminal de eliberare a numerarului (terminal cash-out, bancomat/ATM)** – dispozitiv automatizat pentru eliberarea de numerar în favoarea (persoană fizică) a numerarului, care funcționează în regim autonom, fără prezența fizică (participarea) a persoanei fizice împuternicite a prestatorului de servicii de plată;
- 1.2.25 **Utilizator al serviciilor de plată (client)** – persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități; persoană care este deținător al contului de plată pe care se stochează moneda electronică;
- 1.2.26 **Zi lucrătoare** – zi în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului sau al beneficiarului plății implicat în executarea unei operațiuni de plată desfășoară activitatea necesară pentru executarea operațiunii de plată.

### **1.3 Definiții privind operațiunile cu cardurile de plată**

- 1.3.1 **Autorizarea Tranzacției** - procesul de verificare a cardului și identificare a Deținătorului, prin care BPAY sau o terță parte acționând în numele BPAY, aprobă sau respinge solicitarea electronică privind executarea unei anumite Tranzacții;
- 1.3.2 **Cont de card de plată** – contul de plăți deschis de BPAY la solicitarea Utilizatorului, în care se înregistrează toate Tranzacțiile efectuate, inclusiv cu Cardul de plată atașat la respectivul cont. La cererea Deținătorului se poate deschide un cont de plăți separat la care să se atașeze Cardul de plată;
- 1.3.3 **Card de plată (Card)** – instrument de plată sub formă fizică de card din plastic, atașat la Contul de card și emis pe numele Deținătorului la cererea sa;
- 1.3.4 **Card de plată personalizat** – card de plată, emis în MDL, EUR sau USD, pe care este tipărită/embosată informația despre Deținător;
- 1.3.5 **Card de plată personificat** - card de plată pe care nu este tipărită/embosată informația despre Deținător. Acest card se emite numai în lei moldovenești prin completarea cererii de emisie a cardului, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea Deținătorului în evidența internă a BPAY.
- 1.3.6 **Card de plată virtual** – card de plată personalizat sau personificat emis doar în formă electronică, care este disponibil în aplicația mobilă și web BPAY și care nu are forma fizică a unui card de plastic. Acest card poate fi utilizat pentru plăți în mediul online sau prin utilizarea telefonului mobil inteligent pe care este instalat Apple Pay sau Google Pay pentru plăți fără contact la comercianți.
- 1.3.7 **Cursul de schimb comercial al BPAY pentru operațiuni cu carduri de plată** - cursul de schimb valutar stabilit și furnizat public de către BPAY pe pagina web sau SADD, care se aplică pentru toate Tranzacțiile efectuate cu carduri de plată;
- 1.3.8 **Deținător de card, Deținător** - persoana fizică, pe numele căruia este emis Cardul de plată;
- 1.3.9 **Overdraft neautorizat** – suma înregistrată în debitul contului de card care depășește disponibilul din cont, ca urmare a operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului de plată;
- 1.3.10 **Sistem de plăți** - sistemul internațional de plăți Mastercard Worldwide;
- 1.3.11 **Tranzacție** - acțiune, inițiată de plătitor sau Beneficiarul plății, de verificare a soldului, alimentare, transferare sau retragere de fonduri, în care Cardul este folosit ca instrument de plată.

### **1.4 Definiții pentru operațiunile cu activele virtuale**

- 1.4.1 **Activ virtual** – reprezentare digitală a valorii care nu este emisă ori garantată de o bancă centrală sau de o autoritate publică, nu este în mod obligatoriu legată de o monedă instituită legal și nu deține statutul legal de monedă sau de bani, dar care poate fi tranzacționată în mod electronic, transferată sau utilizată în scopul efectuării de plăți sau investiții. Activele virtuale nu includ reprezentările digitale ale monedelor fiduciare (fiat), ale valorilor mobiliare și ale altor active financiare stabilite de legislația națională;
- 1.4.2 **Cont special pentru operațiuni cu active virtuale** – Cont special de plăți, deschis de către Utilizator la BPAY, care este diferit de contul de plăți sau contul de card de plată, în care se înregistrează separat toate tranzacțiile legate de activele virtuale și doar acest tip de tranzacții.
- 1.4.3 **Cursul de schimb comercial al BPAY pentru activele virtuale** - cursul de schimb stabilit și furnizat public de către BPAY pe pagina web sau SADD, care se aplică pentru toate Tranzacțiile efectuate în legătură cu activele virtuale;
- 1.4.4 **Furnizor de servicii privind activele virtuale** – persoană juridică care prestează în calitate de profesionist, pentru/sau în numele unei persoane fizice rezidente, una sau mai multe dintre următoarele activități sau operațiuni:
- a) schimb între activele virtuale și monedele fiduciare;
  - b) schimb între una sau mai multe forme de active virtuale;
  - c) transfer de active virtuale;
  - d) păstrare și/sau administrare a activelor virtuale sau a instrumentelor care conferă dreptul de control asupra activelor virtuale;
  - e) participare la și prestare de servicii financiare privind oferta unui emitent și/sau vânzarea unui activ virtual;

1.4.5 **Overdraft neautorizat** – suma înregistrată în debitul contului special care depășește disponibilul din cont, ca urmare a operațiunilor efectuate prin intermediul contului special, comisioanelor și diferențelor de curs.

## 1.5 Definiții pentru operațiunile de plăți instant

1.5.1 **Cererea de plată instant** - este o operațiune de plată prin care o persoană fizică (beneficiar al plății) solicită unei altei persoane fizice (plătitor) să efectueze un transfer instant P2P într-o anumită sumă și pe un anumit cont al beneficiarului plății. Executarea plății are loc doar după autorizarea ei de către plătitor în SADD.

1.5.2 **Sistem de plăți instant** – sistemul de plăți instant este un sistem pentru efectuarea transferurilor instantane de fonduri cu utilizarea numărului de telefon sau a codului IBAN între clienții diferitelor instituții financiare (prestatori de servicii de plată și bănci) din Republica Moldova. Sistemul de plăți instantane este creat și administrat de Banca Națională a Moldovei și utilizează standardele moderne de siguranță și securitate. Toate instituțiile financiare din Republica Moldova sunt conectate la sistemul de plăți instantane al BNM. Sistemul de plăți instantane este disponibil fără întreruperi (24/7/365), iar banii transferați sunt disponibili instantaneu în contul beneficiarului plății (sau în câteva secunde). Sistemul de plăți instantane al BNM se accesează de utilizatori doar prin intermediul SADD mobile sau web ale instituțiilor financiare din Republica Moldova.

1.5.3 **Transfer instant P2P** – operațiune de plată efectuată din contul unei persoane fizice (plătitor) în contul altei persoane fizice (beneficiar al plății) în lei moldovenești, efectuată prin intermediul sistemului de plăți instant al BNM.

## 2 OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1 Obiectul contractului constituie totalitatea serviciilor solicitate de Utilizator cu referire la deschiderea și operarea conturilor de plăți, emiterea/distribuirea și/sau răscumpărarea monedei electronice, a serviciilor de plată, lista cărora este accesibilă pe platforma BPAY (sisteme de deservire la distanță) și poate fi supusă actualizării;

2.2 Obiect al contractului va constitui, de asemenea, totalitatea serviciilor solicitate de Utilizator cu referire la serviciile conexe conturilor de plăți, care pot fi prestate prin SADD al Prestatorului;

2.3 Mărimea comisionului perceput în dependență de serviciile/produsele solicitate de către Utilizator sunt afișate în SADD al Prestatorului înainte de autorizarea de către Utilizator al Ordinului de Plată;

2.4 Limitele utilizării instrumentului de plată sunt plasate pe site-ul „[www.bpay.md](http://www.bpay.md)” la rubrica „Tarife și Limite”.

## 3 ÎNREGISTRAREA CONTULUI DE PLATĂ

3.1 Cont de plată Simplificat (Wallet Mic) este înregistrare on-line, la care Utilizatorul (care este și deținătorul de cont) înregistrează contul prin SADD în regim on-line, iar SADD solicită numărul telefonului mobil al Utilizatorului de cont, care se verifică și se confirmă prin expedierea unui SMS la numărul de telefon indicat cu codul unic și/sau codul de acces pentru gestionarea contului de plată;

3.2 Cont de plată Identificat (Wallet cel Mare) poate fi deschis cu sau fără existența contului de plată simplificat, cu respectarea tuturor procedurilor de verificare a identității a Utilizatorului contului;

3.3 Verificarea identității Utilizatorului de cont (beneficiarului efectiv) are loc:

3.3.1 până la inițierea relațiilor de afaceri cu BPAY;

3.3.2 înainte de/la efectuarea operațiunilor de plată, în cazul în care valoarea acestora ating pragul prevăzut de legislație și/sau de Regulamentele Interne ale Prestatorului;

3.3.3 în cadrul unei relații de afaceri deja stabilite, ținând cont de (factori de risc, atunci când informațiile/circumstanțele privind activitatea clientului se modifică);

3.3.4 când există suspiciuni de spălare de bani sau finanțare de terorism;

3.3.5 când există suspiciuni pertinente cu privire la veridicitatea și plenitudinea datelor de identitate obținute, inclusiv a informațiilor prezentate;

3.3.6 alte cazuri prevăzute în legislația aplicabilă;

3.4 Verificarea identității poate fi executată prin următoarele modalități:

3.4.1 Cu prezența Utilizatorului la unul din oficiile Prestatorului sau a Agențiilor săi;

- 3.4.2 Identificarea la distanță:
- 3.4.2.1 identificare vizuală prin Skype sau Viber - Utilizatorul își prezintă operatorului BPAY fața pe ecran și pașaportul/buletinul său de identitate, deja scanat și atașat la Cabinetul personal, iar Operatorul compară înfățișarea Utilizatorului cu poza din documentul de identitate al acestuia pentru a fi stabilită identitatea;
- 3.4.2.2 aplicarea de către Utilizator a semnăturii electronice în temeiul Legii nr. 91 din 29.05.14 privind semnătura electronică și documentul electronic;
- 3.4.2.3 identificarea la distanță este posibilă doar pentru persoanele rezidente în Republica Moldova;
- 3.4.2.4 persoanele nerezidente în Republica Moldova se identifică doar cu prezența fizică a acestora la sediul BPAY;

#### **4 INIȚIEREA ORDINELOR DE PLATĂ**

- 4.1 Prestatorul poate executa un Ordin de plată dintr-un Cont de plăți numai în cazul îndeplinirii următoarelor condiții cumulative:
  - 4.1.1 Ordinul de plată este întocmit și autorizat în baza datelor prezentate în SADD, în dependență de tipul tranzacțiilor;
  - 4.1.2 Suma disponibilă din Contul de plăți este suficientă pentru executarea Ordinului de plată și pentru achitarea comisionului aferent acestuia, dacă este cazul;
  - 4.1.3 Sistemul de plată BPAY nu are suspiciuni rezonabile cu privire la identitatea părților implicate în tranzacție sau acestea nu sunt supuse sancțiunilor internaționale cu privire la activități de spălare a banilor sau de finanțare a actelor de terorism sau altor tipuri de sancțiuni;
  - 4.1.4 BPAY nu suspectează activitate fraudulentă sau cu potențial fraudulos;
  - 4.1.5 Tranzacția respectă limitele și restricțiile aplicabile operațiunii de plată/Clientului/Contului de plăți, astfel cum acestea rezultă din prezentul contract/anexele acestuia;
  - 4.1.6 Contul de plăți nu este indisponibilizat în orice fel în baza unei hotărâri judecătorești, titlu executoriu, măsuri de asigurare, oricărui alt act de indisponibilizare emis de autorități competente sau organe de ocrotire a normelor de drept și/sau de prevenire, combatere și descoperire a faptelor ilegale în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare la data indisponibilizării;
- 4.2 Prestatorul nu garantează procesarea plății, în cazul în care datele cu privire la plată au fost introduse incorect;
- 4.3 Pentru fiecare plată, Prestatorul are dreptul să perceapă un comision pentru serviciile prestate. Mărimea comisionului se indică nemijlocit înainte de efectuarea plății;
- 4.4 Prestatorul își asumă obligațiunea să informeze Utilizatorul, despre suma care va fi extrasă din cont (inclusiv comisionul, taxa de deservire tehnică sau altă taxă, dacă este cazul) nemijlocit înaintea efectuării plății, iar Plătitorul poate refuza efectuarea plății sau alege altă metodă de plată;
- 4.5 Dacă Utilizatorul face plata din contul său personal, respectiv valoarea plății și comisionul corespunzător vor fi preluate din contul respectiv;
- 4.6 Dacă Utilizatorul efectuează o plată prin intermediul unui sistem de plăți extern, aceasta va putea fi efectuată numai după obținerea confirmării din partea sistemului de plăți extern;
- 4.7 Prestatorul nu poartă răspundere pentru orice comision perceput de un alt sistem de plăți, care participă la efectuarea plății;
- 4.8 În cazul în care Prestatorul nu a reușit să livreze plata la beneficiarul plății din considerente tehnice, resursele financiare sunt rambursate integral în contul Utilizatorului din cadrul sistemului de plată;
- 4.9 Operațiunea de plată va fi considerată autorizată în cazul în care Plătitorul și-a exprimat consimțământul înaintea executării operațiunii de plată în SADD;
- 4.10 Momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată, transmis de către emitent este creat în sistemul de plată BPAY;
- 4.11 Prestatorul poate stabili o oră-limită, mai aproape de sfârșitul orelor de lucru, după care orice ordin de plată primit va fi considerat acceptat în următoarea zi lucrătoare (transferuri interbancare, prin SAPI, Transfer pe conturi în Uniunea Europeană în EUR, etc.);
- 4.12 În cazul plăților programate momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua aleasă de comun acord. Dacă ziua aleasă nu este zi de lucru pentru Prestator, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi de lucru pentru Prestator;
- 4.13 Termenul maxim de executare în care trebuie prestat serviciul de plată este de până la o zi lucrătoare.



4.14 Termenul maxim de executare în care trebuie prestat serviciul de plată instant (Plăți instant P2P și executarea Solicitării de plată instant) este foarte scurt, de obicei de câteva secunde.

## **5 PROCESAREA TRANZACȚIILOR**

5.1 Prestatorul poate solicita de la Utilizator documentele justificative pentru tranzacțiile realizate sau în curs de realizare în conformitate cu legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, ținând cont de limitele stabilite la nivel național;

5.2 Prestatorul poate solicita de la Utilizator actele care să confirme proveniența fondurilor în conformitate cu tranzacțiile realizate sau în curs de realizare conform actelor normative prevăzute în legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării și finanțării terorismului;

5.3 Prestatorul poate solicita informații suplimentare cu privire la beneficiarul plății sau plătitor în cazul în care această cerință decurge din solicitarea furnizorului bunuri sau servicii;

5.4 Prestatorul își rezervă dreptul suspendării tranzacției în cazul în care:

5.4.1 Au survenit probleme tehnice la nivelul tehnico-informațional de schimb de date;

5.4.2 Procesarea tranzacțiilor implică participarea partenerilor Prestatorului și, respectiv, este necesar de un timp suplimentar pentru procesarea plății de către alte părți antrenate pentru executarea ordinelor de plată;

5.4.3 Au survenit circumstanțele prevăzute în punctele 5.1.-5.3.;

5.5 Ordinul de plată este considerat irevocabil la data primirii ordinului de către Prestator, cu excepția cazului în care operațiunea de plată nu a fost efectuată din motivul insuficienței fondurilor bănești pe contul Utilizatorului;

## **6 ANULAREA PLĂȚILOR**

6.1 Anularea plăților efectuate la solicitarea Utilizatorului:

6.1.1 Plata poate fi anulată la cererea Utilizatorului în cazul în care ordinul de plată nu a devenit irevocabil și nu a fost executat;

6.1.2 Plata poate fi anulată la cererea Utilizatorului în cazul în care ordinul de plată a devenit irevocabil, doar cu acordul Beneficiarului;

6.2 Anularea plăților efectuate la solicitarea Prestatorului:

6.2.1 Prestatorul poate anula plata proprie în cazul în care datele prezentate la crearea Ordinului de Plată nu corespunde cerințelor Furnizorului de bunuri sau servicii;

6.2.2 În cazul în care Ordinul de plată creat de Utilizator nu se încadrează în limitele stabilite de Furnizorul de bunuri sau servicii;

6.2.3 Procesarea plăților nu poate fi executată din motive tehnice;

6.2.4 În cazul în care a avut loc dublarea Ordinului de Plată devenit irevocabil;

6.2.5 Prestatorul își rezervă dreptul de a anula plățile Utilizatorului în cazul în care datele beneficiarului sunt indicate incorect și/sau nu sunt indicate;

6.2.6 Prestatorul își rezervă dreptul de a anula plata Plătitorului în cazul în care acest fapt este prevăzut de actele normative din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului (Plătitorul sau Beneficiarul fac obiect a sancțiunilor internaționale);

6.3 Anularea plăților primite la solicitarea Beneficiarului tranzacției;

6.3.1 Plata poate fi anulată la inițiativa Beneficiarului tranzacției în cazul în care destinația plății din Ordinul de plată a fost eronată;

6.4 Anularea plăților primite la solicitarea prestatorului serviciilor de plată Plătitor:

6.4.1 Anularea plăților primite la solicitarea utilizatorilor al prestatorului serviciului de plată plătitor;

6.5 În cazul în care are loc contestarea Ordinului de plată de către un terț participant al operațiunii de plată (partener, client), Prestatorul va informa Utilizatorul prin datele disponibile și înregistrate în contul său BPAY (e-mail, telefon) cu privire la inițierea unei contestații (chargeback);

6.6 În cazul în care Utilizatorul nu va lua legătura cu prestatorul de servicii de plată în termen de 30 de zile după ce entitatea a informat prin mijloacele disponibile cu privire la contestarea Ordinului de plată, Prestatorul este în drept să execute contestația parvenită cu reținerea comisionului, fiind exonerată la plata oricărui despăgubiri;

6.7 Pe perioada investigației aferente contestației, Prestatorul este în drept să suspende temporar tranzacțiile sau contul de plată implicat.

6.8 Utilizatorul serviciilor de plată poate obține corectarea unei operațiuni de plată din partea prestatorului numai dacă informează pe prestatorul său de servicii de plată, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, care generează o reclamație.

6.9 Utilizatorul are dreptul la rambursare din partea Prestatorului a sumei unei operațiuni de plată autorizate inițiate de/sau prin intermediul unui beneficiar al plății care a fost deja executată dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

6.9.1 autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată;

6.9.2 suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil plătitorul, luând în calcul cheltuielile sale anterioare, condițiile din contractul-cadru al său și alte circumstanțe relevante pentru cazul respectiv.

## **7 ÎNCHIDEREA SAU BLOCAREA CONTURILOR**

7.1 Prestatorul închide conturile de plată în următoarele cazuri:

7.1.1 în baza solicitării Utilizatorului;

7.1.2 la inițiativa Prestatorului în cazul deciziei de încetare a relațiilor contractuale urmare a nerespectării prevederilor legate de prezentul contract;

7.1.3 la inițiativa Prestatorului în cazul deciziei de încetare a relațiilor contractuale urmare a nerespectării prevederilor legate privind combaterea și prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului;

7.1.4 în baza cererii moștenitorilor legali sau testamentari;

7.1.5 în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare;

7.2 Închiderea conturilor, inclusiv la solicitarea Utilizatorului de cont și la decizia unilaterală a Prestatorului, nu poate fi efectuată în cazul în care sunt aplicate acte executorii emise de organele / persoanele abilitate asupra contului de plată;

7.3 În cazul luării deciziei unilaterale de către Prestator privind închiderea conturilor, va fi efectuată preavizarea Utilizatorului cu 30 de zile înainte de data preconizată pentru închiderea conturilor;

7.4 La închiderea contului de plată mijloacele bănești se transferă/restituie Utilizatorului de cont, succesorilor în drept sau altor persoane îndreptățite conform legislației, sau se păstrează de Prestator până la solicitarea de restituire din partea Utilizatorului sau reprezentanților legali;

7.5 La închiderea contului, dosarul Utilizatorului de cont se păstrează în arhiva Prestatorului pe un termen de 5 ani;

7.6 Prestatorul poate bloca contul în cazul în care aceste măsuri sunt impuse de legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

## **8 OPERAȚIUNI CU CARDURI DE PLATĂ**

### **8.1 Prevederi generale**

8.1.1 Contul de card se deschide și Cardul se emite de către BPAY, la cererea Utilizatorului/ Deținătorului, în baza Cererii și altor documente aferente, completate și semnate în mod corespunzător de către Utilizator/ Deținător.

8.1.2 Contul de card la care va fi atașat Cardul, poate fi deschis în MDL sau EUR. Plățile pot fi efectuate în orice valută, indiferent de valuta Contului de card.

8.1.3 La un Cont de card al Deținătorului, BPAY va atașa unul sau mai multe carduri de plată.

8.1.4 Administrarea și gestionarea Contului de card se efectuează în baza prezentului Contract-cadru, iar utilizarea și gestionarea Cardurilor atașate la Contul de card se efectuează de către Deținători, în conformitate cu Regulile de utilizare a Cardului de plată (**Anexa nr.1**).

8.1.5 Cardurile se utilizează de către Deținător ca instrument de plată în scopul efectuării plăților în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova sau a statutului unde sunt efectuate plățile.

8.1.6 Este interzisă utilizarea Cardului de plată pentru scopuri ilegale, inclusiv, dar fără a se limita, la achiziționarea mărfurilor și serviciilor interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia se utilizează cardul.

8.1.7 Contul de card poate fi gestionat și utilizat și prin intermediul SADD ale BPAY, prin care Deținătorul poate să-și gestioneze conturile deschise la BPAY.

8.1.8 Deținătorul poate solicita stabilirea unor limite de utilizare a mijloacelor bănești din Contul de card pentru fiecare Card atașat la acesta, în baza Cererii/ Formularului corespunzător.

- 8.1.9 Contul de Card poate fi alimentat fie prin depuneri de numerar, fie prin transfer de credit, în corespundere cu legislația în vigoare, inclusiv cea aferentă reglementării valutare și prevederile Contractului-cadru.
- 8.1.10 Tranzacțiile efectuate cu toate Cardul de plată vor fi reflectate în Extrasul de cont de card, care va fi pus la dispoziție, conform Tarifelor BPAY.
- 8.1.11 Deținătorul poate solicita corectarea unei tranzacții neautorizate sau executate necorespunzător (incorect) de către BPAY, doar dacă informează BPAY despre faptul constatării unei asemenea tranzacții, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, prin depunerea în scris a unei reclamații. Termenul limită menționat mai sus nu se aplică în cazul în care BPAY nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune, în conformitate cu condițiile prevăzute de legislația în vigoare.
- 8.1.12 BPAY nu va Autoriza tranzacțiile în cazul în care:
- a) nu există mijloace suficiente în Contul de card;
  - b) suma tranzacției depășește limitele de utilizare a Cardului;
  - c) Cardul este blocat; d) elementele de securitate personalizate ale Cardului nu corespund;
  - e) banca acceptantă refuza efectuarea tranzacției;
  - f) au apărut erori tehnice în timpul tranzacției;
  - g) suma tranzacției depășește limitele stabilite la comercianți;
  - h) în alte cazuri prevăzute de Contractul - cadru, legislația în vigoare, precum și prevederile Regulilor sistemelor de plăți.
- 8.1.13 Toate reclamațiile se vor examina conform legislației în vigoare, precum și a Regulilor sistemelor de plăți, astfel:
- a) Deținătorul depune reclamația în forma scrisă la BPAY;
  - b) contestarea unei Tranzacții autorizate și executată corespunzător se poate face de către Deținător, în termen de cel mult 45 zile calendaristice de la data efectuării tranzacției;
  - c) BPAY este obligată să examineze reclamația și să comunice Deținătorului decizia pe marginea acesteia în cel mult 15 zile de la data recepționării acesteia. În cazul în care soluționarea reclamației necesită timp suplimentar de examinare în legătură cu implicarea sistemelor de plăți internaționale, termenul de soluționare a reclamațiilor poate fi prelungit până la maxim 120 de zile de la depunere, cu condiția informării Deținătorului în termenul menționat mai sus de 15 zile despre acțiunile întreprinse de BPAY;
  - d) BPAY informează Deținătorul în scris asupra rezultatelor examinării reclamației, prezentând argumente de rigoare bazate pe evidențe și obligații reciproce;
  - e) BPAY se obligă să corecteze înregistrările în debitul sau creditul Contului de card, dacă acestea au fost constatate incorecte în urma examinării reclamației.
- 8.1.14 În cazul unei tranzacții declarate de către Deținător ca fiind neautorizată (efectuată altfel decât este prevăzut la pct. 2.1 în Anexa nr.1, precum și în cazul în care Deținătorul a respectat prevederile din pct. 3.21 în Anexa nr.1), BPAY va rambursa Deținătorului suma aferentă tranzacției neautorizate, imediat după constatare, și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat acesta dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, numai dacă în urma verificărilor efectuate, BPAY va constata că operațiunea de plată efectuată a fost autorizată fără acceptul Deținătorului.
- 8.1.15 În cazul în care Deținătorul nu a asigurat siguranța Elementelor de securitate personalizate ale cardului, Deținătorul, suportă pierderile legate de orice tranzacție neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea cardului) până în limita sumei de 2.500 MDL, sau echivalentul acesteia în valuta contului de card, limita care nu se aplică dacă pierderile rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijența gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform pct. 3.18 și pct. 3.19 în Anexa nr.1.



- 8.1.16 Deținătorul va suporta toate pierderile legate de orice tranzacție neautorizată în cazul în care aceste pierderi rezultă din nerespectarea intenționată sau ca urmare a neglijenței grave față de obligațiile ce îi revin Deținătorului în legătură cu utilizarea cardului și nerespectarea măsurilor de prevenire a fraudelor prevăzute în pct. 3.18 în Anexa nr. 1.
- 8.1.17 Deținătorul autorizează BPAY să debiteze în orice moment Contul de card cu sumele ce reprezintă valoarea Tranzacțiilor efectuate de către Deținător prin intermediul Cardului atașat la contul respectiv și a comisioanelor/taxelor aferente în corespundere cu Tarifele BPAY, inclusiv cu valoarea Overdraft-ului neautorizat/nesanționat.
- 8.1.18 Tranzacțiile cu Cardul se vor efectua în limita soldului disponibil al Contului de card, având în vedere limitele de operare pe cont stabilite de BPAY și legislația în vigoare, precum și limitele pe card stabilite de Deținător conform tarifelor BPAY.
- 8.1.19 Deținătorul înțelege și consimte că Tranzacțiile efectuate de către Deținător în altă valută decât cea a contului de Card, vor genera costuri suplimentare aferente conversiei valutare. Tranzacțiile astfel efectuate vor fi debitate în valuta Contului de card, prin aplicarea conversiei valutare automate.
- 8.1.20 La inițierea de către Deținător a Tranzacției din Contul de card, după Autorizarea tranzacției, BPAY va bloca în Contul de card suma tranzacției până la momentul în care această sumă va fi decontată din Cont de card (tranzacții în așteptare). Blocarea sumei se execută cu sau fără convertirea de către BPAY a valutilor, după cum urmează:
- a) dacă valuta Contului de card și valuta tranzacției blocate de către BPAY coincid cu valuta de decontare a sistemului de plată Mastercard pentru tranzacția respectivă, atunci convertirea valutei nu are loc;
  - b) dacă valuta Contului de card diferă de valuta tranzacției blocate de către BPAY și de asemenea, diferă de valuta de decontare a sistemului de plată Mastercard, atunci BPAY va bloca suma tranzacției inițiate de către Deținător cu convertirea valutei acesteia la cursul stabilit de Mastercard la momentul blocării sumei tranzacției și apoi cu convertirea acesteia la cursul de schimb valutar stabilit de către BPAY pentru tranzacțiile cu carduri de plată de la data blocării;
  - c) dacă valuta tranzacției blocate de către BPAY coincide cu valuta de decontare a sistemului de plată Mastercard, dar diferă de valuta Contului de card, atunci BPAY va bloca suma tranzacției inițiate de către Deținător cu convertirea valutei acesteia la cursul de schimb valutar stabilit de către BPAY pentru tranzacțiile cu carduri de plată de la data blocării.
- 8.1.21 După efectuarea acțiunilor de blocare, la primirea de către BPAY a cererii de decontare a tranzacțiilor blocate, ziua căreia poate fi deferită de ziua blocării, BPAY va efectua decontarea sumelor respective din Contul de card, efectuând conversia valutei la data decontării, în conformitate cu una din modalitățile expuse în pct.8.2.20.
- 8.1.22 Suma blocată în Contul de card și suma debitată din acesta pot varia, în dependență de cursul de schimb aplicat la data inițierii Tranzacției și cel aplicat la data decontării. Acest lucru poate duce la depășirea soldului disponibil al Contului de card.
- 8.1.23 BPAY stabilește cursul de schimb valutar pentru tranzacțiile cu carduri de plată, acesta fiind afișat pe pagina web sau în SADD ale BPAY. BPAY poate opera modificări ale cursului de schimb valutar fără nici o notificare prealabilă, atât timp cât modificările sunt bazate pe modificările cursului de schimb valutar de referință.
- 8.1.24 Deținătorul este obligat să monitorizeze lunar starea Contului de card pentru a nu permite apariția overdraft-ului neautorizat în Contul de card.
- 8.1.25 În cazul apariției overdraft-ului neautorizat, Deținătorul este obligat să ramburseze către BPAY suma overdraft-ului neautorizat precum și suma dobânzilor și a comisioanelor calculate conform Tarifelor BPAY. Deținătorul este obligat să le ramburseze imediat, odată cu constatarea faptului apariției overdraft-ului neautorizat. În acest caz, sumele transferate pe Contul de card se debitează de către BPAY, în următoarea ordine: (i) achitarea penalităților; (ii) achitarea dobânzii; (iii) rambursarea overdraft-ului neautorizat.
- 8.1.26 În cazul înregistrării Overdraft-ului neautorizat, BPAY este în drept să blocheze utilizarea Cardului și să procedeze, după caz, la întreruperea relațiilor contractuale privind Contul de card.
- 8.1.27 Deținătorul poate solicita de la BPAY blocarea tuturor Cardurilor atașate la Contul de card.

- 8.1.28 Cererea Deținătorului privind blocarea cardului poate fi comunicată la BPAY prin legătură telefonică la Serviciul suport carduri 7/24 (în caz de pierdere /furt a cardului, introducere PIN-codului greșit, etc), sau prin completarea Cererii/Formulare corespunzătoare de către Deținător la sediul BPAY.
- 8.1.29 BPAY are dreptul de a bloca cardul/cardurile atașate Contului de card din motive obiective legate de:
- a) declararea de către Deținător a cardului ca fiind pierdut, furat, etc. sau ca fiind utilizat în mod neautorizat;
  - b) suspiciuni legate de utilizare neautorizată sau frauduloasă a cardului;
  - c) recepționarea alertelor de la sistemele de plată Mastercard care conțin informația despre compromiterea cardului;
  - d) suspiciuni de implicare a Deținătorului în acțiuni frauduloase;
  - e) în caz de Overdraft neautorizat;
  - f) constatarea sporirii semnificative a riscului asociat incapacității Deținătorului de a executa obligațiile de plată pe care le are față de BPAY;
  - g) nerespectarea Contractului-cadru sau a Regulilor de utilizare a cardului de plată;
  - h) încetarea relațiilor contractuale dintre BPAY și Deținător/Utilizator;
  - i) prin hotărârea organelor împuternicite în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 8.1.30 BPAY va anunța Deținătorul prin telefon sau prin e-mail indicat în Cererea de deschidere a contului de card și emiteră a cardului, în privința blocării cardului din inițiativa BPAY, imediat după blocarea cardului, cu excepția cazurilor în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau se interzice de actele normative în vigoare.
- 8.1.31 BPAY va debloca cardul sau îl va înlocui cu un card nou, după caz, odată ce motivele care au stat la baza blocării inițiale încetează să mai existe.
- 8.1.32 Sumele blocate pe Contul de card ca urmare a efectuării unor Tranzacții pot fi deblocate de către BPAY, la discreția acesteia, dar nu mai devreme de 33 de zile din data Tranzacției.
- 8.1.33 Contul de card poate fi închis la inițiativa Deținătorului doar după onorarea tuturor obligațiilor față de BPAY.
- 8.1.34 Închiderea Contului de card se efectuează în baza Cererii/Formularului corespunzător, depusă la sediul BPAY. În momentul prezentării Cererii/Formularului corespunzător, Deținătorul asigură: (i) lipsa datoriilor (luând în considerare sumele blocate pe Contul de card) aferente Contului de card; (ii) lipsa soldului pozitiv la contul de card al Deținătorului. Soldul contului de card trebuie să fie zero (luând în considerare sumele tranzacțiilor inițiate și nefinalizate, inclusiv și sumele tranzacțiilor aferente procesului de dispută); (iii) restituirea tuturor Cardurilor, atașate la Contul de card.
- 8.1.35 Contul de card se închide după expirarea termenului de 33 zile (perioada în care Contul de card este inactiv) din momentul completării Cererii/Formularului corespunzător de către Deținător și recepționării acesteia de către BPAY, dar nu mai devreme de efectuarea tuturor decontărilor prevăzute de prezentele Condiții Generale, inclusiv și soluționarea tuturor litigiilor și reclamațiilor privind tranzacțiile efectuate.
- 8.1.36 După expirarea termenului, menționat în pct.8.1.35, sumele rămase vor fi transferate de BPAY în contul de plăți al Deținătorului, deschis la BPAY, dar în cazul când Deținătorul nu dispune de un astfel de cont, se vor transfera și păstra într-un cont al BPAY, fără a fi afectat dreptul Deținătorului de a solicita restituirea sumelor respective la prima cerere, cu achitarea comisionului, după caz, conform Tarifelor în vigoare.
- 8.1.37 Cardul de plată este și rămâne proprietatea BPAY pe tot parcursul valabilității sale și se returnează la BPAY la solicitarea acesteia.
- 8.1.38 Contului de card îi sunt aplicabile prevederile prezentului Contract-cadru, în măsura în care nu contravin prevederilor prezentului Capitol, cât și prevederilor legislației aplicabile în domeniul cardurilor de plată.
- 8.1.39 Deținătorul poate solicita emiteră de carduri personalizate sau personificate, virtuale sau în formă fizică, în conformitate cu Tarifele BPAY.

## **8.2 Drepturi, obligații și responsabilități privind cardurile de plată**

8.2.1 Deținătorul este în drept:

8.2.1.1 să solicite de la BPAY acordarea serviciilor în conformitate cu prezentul Contract-cadru, tarifelor BPAY și legislației în vigoare, inclusiv, deschiderea, gestionarea și închiderea contului de card; emiterea, reemiterea, blocarea și anularea cardurilor;

8.2.1.2 să stabilească limitele de utilizare a mijloacelor din contul de card pentru fiecare card în parte;

8.2.1.3 să se aboneze/dezaboneze la serviciile electronice conexe disponibile contului de card (extras de cont online sau prin e-mail, etc.);

8.2.1.4 să retragă din contul de card numerar pentru plata salariilor și efectuarea altor plăți cu caracter social doar la ghișeele BPAY, cu condiția efectuării plăților obligatorii aferente acestora, în conformitate cu legislația în vigoare;

8.2.1.5 să beneficieze și de alte drepturi prevăzute de condițiile generale, contractul specific și legislația aplicabilă.

8.2.2 BPAY este în drept:

8.2.2.1 să debiteze Contul de card sau alte Conturi de plăți ale Deținătorului cu suma Overdraft-ului neautorizat sau cu suma altor datorii generate prin Tranzacțiile efectuate de către Deținător prin utilizarea Cardului;

8.2.2.2 să solicite prezentarea de către Deținător a documentelor justificative necesare și/sau relevante pentru Autorizarea tranzacțiilor, inițierea procedurilor de dispută a Tranzacțiilor, și oricăror alte documente și acte necesare pentru inițierea, derularea, modificarea, sau încetarea relației de afaceri aferente Cardului;

8.2.2.3 să refuze examinarea contestațiilor privind Tranzacțiile pretinse ca fiind neautorizate sau eronate, dacă BPAY nu recepționează documentele justificative necesare pentru soluționarea contestațiilor;

8.2.2.4 să distrugă Cardurile care nu au fost ridicate de către Deținător în termen de 3 (trei) luni de la emitere/reemitere;

8.2.2.5 să limiteze Tranzacțiile efectuate cu Cardul, în funcție de prevederile legislației în vigoare sau de cerințele de securitate sau Regulile sistemelor de plăți;

8.2.2.6 în mod unilateral și fără notificare prealabilă, să suspende efectuarea tranzacțiilor în Contul de card și/sau să blocheze sau să limiteze utilizarea Cardului, să refuze Autorizarea oricărei Tranzacții, să blocheze Contul de card și/sau să refuze reemiterea Cardului, în cazul existenței suspiciunilor de utilizare frauduloasă/neautorizată a acestuia și sau în cazul nerespectării de către Deținător a prevederilor prezentului Contract-cadru, Contractului specific, a Regulilor de utilizare a Cardului, cât și a Regulilor sistemelor de plăți;

8.2.2.7 să beneficieze și de alte drepturi prevăzute în Contractul-cadru și legislația aplicabilă.

8.2.3 Deținătorul se obligă:

8.2.3.1 să asigure menținerea disponibilităților în Contul de card suficiente pentru efectuarea tranzacțiilor, achitarea taxelor și comisioanelor;

8.2.3.2 să asigure completarea Contului de card cu mijloace suficiente pentru rambursarea integrală a overdraft-ului neautorizat, precum și pentru achitarea sumei dobânzilor și a comisioanelor calculate conform Tarifelor;

8.2.3.3 să depună Cererea de anulare a Cardului și să restituie Cardul la BPAY;

8.2.3.4 să notifice BPAY despre pierderea sau furtul Cardului în conformitate cu Regulile de utilizare a Cardului;

8.2.3.5 să respecte întocmai prevederile Contractului-cadru și a Regulilor de utilizare a Cardului (Anexa 1).

- 8.2.4 BPAY se obligă:
- 8.2.4.1 să asigure efectuarea decontărilor pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul Cardurilor în limita soldului mijloacelor disponibile în Contul de card și în conformitate cu prevederile prezentului Contract-cadru și legislația în vigoare;
  - 8.2.4.2 să blocheze cardul la cererea Deținătorului, în conformitate cu prezentele Condiții Generale;
  - 8.2.4.3 să asigure funcționarea în regim 24/7/365 a liniei telefonice a Serviciului suport clienți (tel.: +373 22 81 30 30), nefiind în același timp responsabilă de deficiențele de legătură/conexiune apărute din vina prestatorilor de servicii de telecomunicații.
- 8.2.5 Deținătorul este responsabil:
- 8.2.5.1 pentru toate tranzacțiile efectuate cu utilizarea Cardului atașat Contul de card, din momentul primirii acestora de la BPAY, până la momentul depunerii la BPAY a cererii privind blocarea cardului sau restituirii acestuia, conform condițiilor prezentelor Condiții Generale, inclusiv pentru tranzacțiile efectuate fraudulos de către Deținător sau alte persoane;
  - 8.2.5.2 față de BPAY pentru orice prejudicii cauzate acesteia în rezultatul utilizării Cardului și efectuării Tranzacțiilor de către Deținător, ca pentru fapta proprie, fiind obligat să despăgubească BPAY pentru pierderile și costurile suportate de aceasta;
  - 8.2.5.3 pentru veridicitatea, completitudinea, exactitatea și actualitatea documentelor justificative și altor documente și informații prezentate la BPAY;
- 8.2.6 Responsabilitățile BPAY:
- 8.2.6.1 BPAY este responsabilă pentru integritatea mijloacelor bănești înregistrate în Contul de card;
  - 8.2.6.2 BPAY nu poartă răspundere pentru debitarea Contului de card în cazul furtului sau pierderii cardului, până în momentul în care Deținătorul de card notifică BPAY despre pierderea sau furtul cardului în conformitate cu Regulile de utilizare a cardului;
  - 8.2.6.3 BPAY nu poartă răspundere pentru calitatea serviciilor/bunurilor procurate prin intermediul Cardului;

## **9 OPERAȚIUNI CU ACTIVE VIRTUALE**

### **9.1 Prevederi generale**

- 9.1.1 BPAY nu este furnizor de servicii privind active virtuale.
- 9.1.2 BPAY facilitează interacțiunea Utilizatorului cu furnizori profesioniști de servicii privind active virtuale prin intermediul aplicației BPAY mobile sau web și oferă informații privind portofelele electronice privind active virtuale deschise de Utilizatori la alți furnizori profesioniști de servicii privind active virtuale.
- 9.1.3 Contul special pentru operațiuni cu activele virtuale ("Cont special") se deschide la cererea Utilizatorului, în baza Cererii și altor documente aferente, completate și semnate în mod corespunzător de către Utilizator.
- 9.1.4 Contul special pentru operațiunile cu activele virtuale poate fi deschis doar în MDL și doar pentru utilizatorii rezidenții din Republica Moldova.
- 9.1.5 Administrarea și gestionarea Contului special se efectuează în baza prezentului Contract-cadru.
- 9.1.6 Contul special se utilizează doar pentru operațiuni cu active virtuale. Alte operațiuni de plată nu sunt permise prin Contul special.
- 9.1.7 Alimentarea contul special în MDL și retragerea mijloacelor bănești în MDL din contul special al Utilizatorului se efectuează doar prin transfer intern (fără numerar) în/din Contul de plăți obișnuit al aceluiași Utilizator deschis la BPAY.
- 9.1.8 Utilizatorul poate procura/ vinde active virtuale la Cursul de schimb comercial al BPAY pentru activele virtuale de la/la furnizori de servicii privind active virtuale, cu care BPAY are relații contractuale.
- 9.1.9 Plățile din contul special se efectuează doar în limita soldului disponibil.
- 9.1.10 Activele virtuale ale Utilizatorului sunt păstrate în/ gestionate prin portofele electronice deschise de Utilizator la furnizori de servicii privind active virtuale.

- 9.1.11 Pe parcursul unei luni calendaristice suma cumulativă a intrărilor și ieșirilor totale de fonduri în/din Contul special de la/ la furnizori profesioniști de servicii privind activele virtuale nu poate depăși suma de 50,000 (cincizeci mii) MDL.
- 9.1.12 Suma mișcărilor de fonduri între Contul special și contul obișnuit de plăți ale Utilizatorului nu este limitată.
- 9.1.13 Este interzisă utilizarea activelor virtuale pentru orice tip de operațiuni interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia se află/sau este înregistrat furnizorul profesionist de servicii privind activele virtuale.
- 9.1.14 Toate tranzacțiile efectuate cu prin Contul special vor fi reflectate în Extrasul de cont special.
- 9.1.15 Plata poate fi anulată la cererea Utilizatorului în cazul în care ordinul de plată nu a devenit irevocabil și nu a fost executat;
- 9.1.16 Anularea plăților efectuate la solicitarea BPAY:
- 9.1.16.1 BPAY poate anula plata proprie în cazul în care datele prezentate la crearea Ordinului de Plată nu corespunde cerințelor Furnizorului profesionist de servicii privind activele virtuale;
- 9.1.16.2 Procesarea plății nu poate fi executată din motive tehnice;
- 9.1.16.3 În cazul în care a avut loc dublarea Ordinului de plată devenit irevocabil;
- 9.1.16.4 BPAY își rezervă dreptul de a anula plata Utilizatorului în cazul în care datele beneficiarului sunt indicate incorect și/sau nu sunt indicate;
- 9.1.16.5 BPAY își rezervă dreptul de a anula plata Plătitorului în cazul în care acest fapt este prevăzut de actele normative din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului (Plătitorul sau Beneficiarul fac obiect a sancțiunilor internaționale);
- 9.1.17 BPAY nu va executa plățile din contul special în cazul în care:
- 9.1.17.1 nu există mijloace suficiente în Contul special;
- 9.1.17.2 suma tranzacției depășește limitele stabilite la pct. 9.1.11;
- 9.1.17.3 contul special este blocat;
- 9.1.17.4 furnizorul profesionist de servicii privind activele virtuale refuză efectuarea tranzacției;
- 9.1.17.5 au apărut erori tehnice în timpul tranzacției;
- 9.1.17.6 în alte cazuri prevăzute de Contractul – cadru și legislația în vigoare.
- 9.1.18 Toate reclamațiile privind contul de special se vor examina conform legislației în vigoare, astfel:
- 9.1.18.1 Utilizatorul depune reclamația în forma scrisă la BPAY;
- 9.1.18.2 contestarea unei Tranzacții autorizate și executată corespunzător se poate face de către Utilizator, în termen de cel mult 45 zile calendaristice de la data efectuării tranzacției;
- 9.1.18.3 BPAY este obligată să examineze reclamația și să comunice Utilizatorului decizia pe marginea acesteia în cel mult 15 zile de la data recepționării acesteia. În cazul în care soluționarea reclamației necesită timp suplimentar de examinare în legătură cu implicarea sistemelor de plăți internaționale, termenul de soluționare a reclamațiilor poate fi prelungit până la maxim 120 de zile de la depunere, cu condiția informării Utilizatorului în termenul menționat mai sus de 15 zile despre acțiunile întreprinse de BPAY;
- 9.1.18.4 BPAY informează Utilizatorul în scris asupra rezultatelor examinării reclamației, prezentând argumente de rigoare bazate pe evidențe și obligații reciproce;
- 9.1.18.5 BPAY se obligă să corecteze înregistrările în debitul sau creditul Contului special, dacă acestea au fost constatate incorecte în urma examinării reclamației.
- 9.1.19 Utilizatorul va suporta toate pierderile și costurile legate de orice tranzacție prin portofelul Utilizatorului privind activele virtuale deschis la furnizorul profesionist privind activele virtuale.
- 9.1.20 Utilizatorul autorizează BPAY să debiteze în orice moment Contul special sau contul de plăți obișnuit al Utilizatorului deschis la BPAY, cu sumele ce reprezintă valoarea comisioanelor/ taxelor aferente în corespundere cu Tarifele BPAY, inclusiv cu valoarea Overdraft-ului neautorizat/ nesancționat.



- 9.1.21 BPAY stabilește cursul de schimb privind activele virtuale pentru tranzacțiile în contul special, acesta fiind afișat pe pagina web sau în SADD ale BPAY. BPAY poate opera modificări ale cursului de schimb fără nici o notificare prealabilă, atât timp cât modificările sunt bazate pe modificările cursului de schimb de referință.
- 9.1.22 Utilizatorul este obligat să monitorizeze lunar starea Contului special pentru a nu permite apariția overdraft-ului neautorizat în Contul special.
- 9.1.23 În cazul apariției overdraft-ului neautorizat, Utilizatorul este obligat să ramburseze către BPAY suma overdraft-ului neautorizat precum și suma dobânzilor și a comisioanelor calculate conform Tarifelor BPAY. Utilizatorul este obligat să le ramburseze imediat, odată cu constatarea faptului apariției overdraft-ului neautorizat. În acest caz, sumele transferate pe Contul de card se debitează de către BPAY, în următoarea ordine: (i) achitarea penalităților; (ii) achitarea dobânzii; (iii) rambursarea overdraft-ului neautorizat.
- 9.1.24 În cazul înregistrării Overdraft-ului neautorizat, BPAY este în drept să blocheze utilizarea Contului special și să procedeze, după caz, la întreruperea relațiilor contractuale privind Contul special.
- 9.1.25 BPAY va anunța Utilizatorul prin telefon sau prin e-mail indicat în Cererea de deschidere a contului special, în privința blocării Contului special din inițiativa BPAY, imediat după Contului, cu excepția cazurilor în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau se interzice de actele normative în vigoare.
- 9.1.26 Contul de special poate fi închis la inițiativa Utilizatorului doar după onorarea tuturor obligațiilor față de BPAY.

## **9.2 Drepturi, obligații și responsabilități privind activele virtuale**

- 9.2.1 Utilizatorul este în drept:
- 9.2.1.1 să solicite de la BPAY acordarea serviciilor în conformitate cu prezentul Contract-cadru, tarifelor BPAY și legislației în vigoare, inclusiv, deschiderea, gestionarea și închiderea contului special pentru operațiuni cu active virtuale;
- 9.2.1.2 să beneficieze și de alte drepturi prevăzute de condițiile generale, contractul specific și legislația aplicabilă.
- 9.2.2 BPAY este în drept:
- 9.2.2.1 să debiteze contul de plăți obișnuit cu suma Overdraft-ului neautorizat sau cu suma altor datorii generate prin Tranzacțiile efectuate de către Utilizator prin contul special;
- 9.2.2.2 să solicite prezentarea de către Utilizator a documentelor justificative necesare și/sau relevante pentru verificarea, aprobarea sau monitorizarea Tranzacțiilor, și oricăror alte documente și acte necesare pentru inițierea, derularea, modificarea, sau încetarea relației de afaceri aferente contului special;
- 9.2.2.3 să refuze examinarea contestațiilor privind Tranzacțiile pretinse ca fiind neautorizate sau eronate, dacă BPAY nu recepționează documentele justificative necesare pentru soluționarea contestațiilor;
- 9.2.2.4 să limiteze Tranzacțiile efectuate prin contul special, în funcție de prevederile legislației în vigoare;
- 9.2.2.5 în mod unilateral și fără notificare prealabilă, să suspende efectuarea tranzacțiilor în contul special, să refuze Autorizarea oricărei Tranzacții, să blocheze contul special de card, în cazul existenței suspiciunilor de utilizare frauduloasă/neautorizată a acestuia și sau în cazul nerespectării de către Utilizator a prevederilor prezentului Contract-cadru sau a Contractului specific;
- 9.2.2.6 să beneficieze și de alte drepturi prevăzute în Contractul-cadru și legislația aplicabilă.
- 9.2.3 Utilizatorul se obligă:
- 9.2.3.1 să asigure menținerea disponibilităților în contul special pentru efectuarea tranzacțiilor, achitarea taxelor și comisioanelor;
- 9.2.3.2 să asigure completarea contului special suficiente pentru rambursarea integrală a overdraft-ului neautorizat, precum și pentru achitarea sumei dobânzilor și a comisioanelor calculate conform Tarifelor;
- 9.2.3.3 să respecte întocmai prevederile Contractului-cadru.

- 9.2.4 BPAY se obligă:
- 9.2.4.1 să asigure efectuarea tranzacțiilor efectuate prin intermediul contului special în limita soldului mijloacelor disponibile în contul special și în conformitate cu prevederile prezentului Contract-cadru și legislația în vigoare;
- 9.2.5 Utilizatorul este responsabil:
- 9.2.5.1 pentru toate tranzacțiile efectuate prin contul special, conform condițiilor Contractului-cadru;
- 9.2.5.2 față de BPAY pentru orice prejudicii cauzate acesteia în rezultatul utilizării contului special, ca pentru fapta proprie, fiind obligat să despăgubească BPAY pentru pierderile și costurile suportate de aceasta;
- 9.2.5.3 pentru veridicitatea, completitudinea, exactitatea și actualitatea documentelor justificative și altor documente și informații prezentate la BPAY;
- 9.2.6 Responsabilitățile BPAY:
- 9.2.6.1 BPAY este responsabilă pentru integritatea mijloacelor bănești înregistrate în contul special;
- 9.2.6.2 BPAY nu poartă răspundere pentru securitatea și integritatea activele virtuale deținute de Utilizator în portofelele deschise la alți furnizori de servicii privind activele virtuale;
- 9.2.6.3 BPAY nu poartă răspundere pentru orice pierderi pe care le poate înregistra Utilizatorul în urma evoluției defavorabile a valorii activelor virtuale pe piețele de referință sau în urma acțiunii regulatorilor financiari în țările unde Utilizatorul își menține portofele privind activele virtuale;
- 9.2.6.4 BPAY nu va fi considerat responsabil pentru orice pierderi, daune sau perturbări suferite de Utilizator care deține un portofel electronic pentru active virtuale ca urmare a acțiunilor regulatorii luate împotriva platformelor de schimb al activelor virtuale sau a altor furnizori de servicii privind activele virtuale de către autoritățile relevante. BPAY facilitează exclusiv transferul de fonduri din/în contul special pentru cumpărarea/ vânzarea de active virtuale și informează Utilizatorul despre soldul portofelelor electronice în care își menține activele virtuale .
- 9.2.6.5 Deși BPAY urmărește efectuarea operațiunilor cu active virtuale fără probleme, orice măsuri regulatorii care afectează schimburile și mișcările de active virtuale deținute de Utilizatori sunt dincolo de controlul BPAY. Utilizatorul contului special recunoaște și este de acord că BPAY nu-și asumă responsabilitatea pentru consecințele acțiunilor regulatorii în Republica Moldova și în străinătate care afectează schimburile și mișcările externe de active virtuale.

## **10 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

- 10.1 Prestatorul este în drept:
- 10.1.1 Să stabilească și să încaseze comisionul pentru serviciile prestate;
- 10.1.2 Să solicite, să actualizeze și să păstreze datele de contact ale Utilizatorului pentru menținerea metodelor de comunicare actualizate;
- 10.1.3 Să transmită Utilizatorului materiale promoționale și informative;
- 10.2 Prestatorul se obligă:
- 10.2.1 Să presteze serviciile în conformitate cu prezentul contract;
- 10.2.2 Să anunțe Utilizatorul în timp rezonabil despre toate obstacolele în prestarea serviciilor sale și să depună toate eforturile pentru înlăturarea lor;
- 10.2.3 Să asigure suportul tehnic din propriile surse pentru a oferi serviciile sale pentru Utilizator conform prevederilor prezentului contract;
- 10.3 Utilizatorul este în drept:
- 10.3.1 Să beneficieze serviciile de plată prestate de BPAY în conformitate cu prezentul contract;
- 10.3.2 Să solicite și să aibă acces la extrasul din cont și certificat privind existența contului;
- 10.3.3 De a rezoluționa Contractul-cadru imediat și în mod gratuit, în cazul neacceptării a modificărilor la Contractul-cadru;
- 10.4 Utilizatorul se obligă:
- 10.4.1 Să utilizeze contul deschis în Sistemul BPAY în scopuri legitime și conform contractului;
- 10.4.2 Să achite comisionul pentru serviciile prestate în temeiul prezentului contract;
- 10.4.3 Să prezinte Prestatorului informația veridică și deplină despre Utilizator și despre tranzacțiile acestuia;

- 10.4.4 Să furnizeze toate metodele de comunicare posibile, pentru actualizarea datelor de identificare și comunicare păstrate la Prestator;
- 10.4.5 Să informeze despre orice modificare a datelor furnizate în Ancheta Clientului;
- 10.4.6 Să informeze Prestatorul, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
- 10.4.7 Să nu permită altei persoane accesul la instrumentul său de plată;
- 10.4.8 Să păstreze în siguranță și confidențialitate datele privind accesul la instrumentul său de plată (login, parola, PIN și codurile de unică folosință) și să nu transmită sau să pună la dispoziția altor persoane (sub orice formă) datele sale privind accesul de instrumentul de plată;
- 10.4.9 Să utilizeze cu bună-credință serviciile oferite de Prestator, să nu abuzeze sau beneficieze fără a avea dreptul la aceasta de erorile ocazionale care pot să apară fie din cauza altor utilizatori, fie a Prestatorului sau din alte motive (cum ar fi fonduri intrate eronat în contul Utilizatorului sau notificări, informări și alte mesaje aferente altor utilizatori, despre care Utilizatorul a luat cunoștință din cauza unor erori) și să notifice imediat Prestatorul de erorile identificate pe parcursul utilizării SADD al Prestatorului sau a serviciilor acestuia;
- 10.4.10 Să prezinte și să actualizeze, la solicitarea Prestatorului informațiile și documentele, copiile necesare Prestatorului în vederea respectării conformității în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor;
- 10.4.11 Să respecte modificările Contractului-cadru, dacă nu și-a manifestat intenția de rezoluțiune, în baza prevederilor prezentului contract sau a Legii.

## **11 RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR**

- 11.1 Ambele părți poartă răspundere pentru executarea prevederilor contractuale, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;
- 11.2 Utilizatorul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate prin intermediul Sistemului de plăți BPAY;
- 11.3 Prestatorul nu poartă răspundere pentru problemele apărute în legătură cu plățile efectuate din cauza datelor indicate eronat de către Utilizator;
- 11.4 Răspunderea părților nu survine în împrejurări extraordinare și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale căror consecințe ar fi inevitabile în pofida tuturor eforturilor depuse în acest sens sau în cazul în care Prestatorul este obligat să respecte prevederile legislației;
- 11.5 Prestatorul aduce la cunoștință Utilizatorului despre faptul că tranzacțiile efectuate prin sistemul de plată BPAY intră sub incidența prevederilor Legii Nr. 308/17 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, iar în cazul în care tranzacțiile efectuate pot genera suspiciuni, Prestatorul este în drept să întreprindă toate măsurile impuse de legislație în vederea asigurării conformității cu cadrul normativ, fiind exonerată la plata unor despăgubiri.
- 11.6 În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată utilizat, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă convenită de 2,500 (două mii cinci sute) lei.

## **12 CONFIDENȚIALITATEA, PĂSTRAREA ȘI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

- 12.1 Din momentul acceptării prezentului Contract-cadru, Utilizatorul își exprimă consimțământul privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Prestator, prezentate/devenite cunoscute pe toată durata prestării serviciilor de plată, precum și prelucrarea lor prin intermediul Sistemului Informațional de Căutare "Acces-Web" al "Agenția Servicii Publice" pentru verificarea veridicității informației din documentele prezentate pentru înscrierea în cadrul Sistemului de plăți BPAY și accesarea serviciilor acestuia;
- 12.2 Utilizatorul își exprimă consimțământul privind transmiterea datelor cu caracter personal partenerilor Prestatorului, în măsura în care este nevoie pentru a executa operațiunea de plată inițiată de Utilizator și numai în cazul parvenirii acestei necesități;
- 12.3 Prestatorul se obligă să nu divulge informația cu caracter personal, care îi este cunoscută.

### **13 CIRCUMSTANȚELE CARE JUSTIFICĂ NEEEXECUTAREA**

- 13.1 Neexecutarea obligației debitorului este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului debitorului și dacă debitorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia;
- 13.2 Părțile sunt exceptate de la răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale, dacă aceasta se datorează unui impediment în afara controlului apărut după semnarea contractului inclusiv în rezultatul unor evenimente excepționale, direct sau indirect care împiedică executarea, adică circumstanțe care nu depind de voința părților sau care nu puteau fi prevăzute la data semnării contractului și /sau nu putea fi prevenite în mod rezonabil apariția circumstanțelor (de ex. dar fără a se limita la: calamități naturale, inundații, incendiu, război, conflict militar, defecțiunile infrastructurii sau tehnicii care a survenit în afara controlului părților și care nu putea fi prevenit în mod rezonabil, impunerea unor restricții de către jurisdicțiile naționale care împiedică desfășurarea anumitei activități ce rezultă din prezentul contract);
- 13.3 În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, creditorul poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare;
- 13.4 În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge;
- 13.5 Debitorul are obligația de a asigura ca creditorul să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen de 3 zile după ce debitorul a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Creditorul are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări;
- 13.6 Dacă evenimentul în afara controlului și/sau consecințele acestuia continuă mai mult de 10 zile calendaristice, părțile în cel mai rezonabil timp vor duce convorbiri în scopul găsirii unor soluții reciproc utile de alternativă în vederea executării prezentului contract și atingerii scopurilor propuse;
- 13.7 Impedimentul justificator nu exonerează debitorul de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când creditorul nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

### **14 EXPRIMAREA ACORDULUI ȘI CONSIMȚĂMÂNTULUI UTILIZATORULUI**

- 14.1 La inițierea relațiilor de afaceri cu Prestatorul și pe parcursul utilizării SADD al Prestatorului, Utilizatorul va fi solicitat să-și exprime acordul, consimțământul sau să autorizeze în SADD tranzacții, documente sau schimb de informații, aferente serviciilor oferite de Prestator;
- 14.2 Toate tranzacțiile sau acțiunile Utilizatorului, sau orice document sau schimb de informații cu aferent serviciilor oferite de Prestator autorizate de Utilizator prin bifarea căsuțelor, apăsarea butoanelor sau completarea câmpurilor din SADD al Prestatorului vor fi considerate ca fiind autorizate cu semnătura electronică simplă;
- 14.3 În cazul în care pentru prestarea serviciilor de către Prestator va fi necesar transmiterea de date despre Utilizator către alți prestatori de servicii de plată sau terți, participanți la derularea tranzacțiilor inițiate de Utilizator, consimțământul și autorizarea Utilizatorului vor fi exprimate în SADD.
- 14.4 Un ordin de plată transmis direct de către Utilizator, nu poate fi revocat după momentul în care acesta a fost primit de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului.
- 14.5 În cazul în care operațiunea de plată este inițiată de către beneficiarul plății sau prin intermediul beneficiarului plății, Utilizatorul nu poate revoca ordinul de plată după transmiterea acestuia sau după exprimarea consimțământului său pentru executarea operațiunii de plată către beneficiarul plății.
- 14.6 În cazul debitării directe și fără a aduce atingere dreptului de rambursare, Utilizatorul poate revoca ordinul de plată cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor.

### **15 DISPOZIȚII FINALE**

- 15.1 Contractul intră în vigoare la momentul exprimării acordului privind deschiderea contului în SADD pe o perioadă nedeterminată;
- 15.2 Contractul poate fi supus rezoluțiunii în următoarele cazuri:
- 15.2.1 prin acordul comun al părților;
- 15.2.2 în mod unilateral, în cazul în care cealaltă parte nu-și îndeplinește obligațiile sale timp de 2 (două) luni, iar încercările depistate nu au fost înlăturate în termenul indicat în reclamația în formă scrisă;

- 15.2.3 în mod unilateral de către Utilizator, în cazul în care pe parcursul a 2 luni de la aprobarea modificărilor Contractului-cadru și-a exercitat dreptul prevăzut la pct.8.3.3.;
- 15.3 În caz de rezoluțiune a contractului, părțile în decurs de o lună vor efectua pe deplin toate decontările reciproce;
- 15.4 Toate litigiile apărute în legătură cu executarea prevederilor prezentului contract, urmează să fie soluționate pe cale amiabilă, în caz contrar acestea vor fi soluționate în instanța de judecată națională;
- 15.5 Respectarea procedurii prealabile extrajudiciare este obligatorie și se va exprima prin reclamație scrisă, expediată celeilalte părți prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție sau prin e-mail cu semnătura electronică;
- 15.6 Prestatorul de servicii de plată/emitentul de monedă electronică examinează reclamația utilizatorului de servicii de plată/deținătorului de monedă electronică și comunică decizia sa în cel mult 15 zile de la primirea reclamației.
- 15.7 Prezentul contract se interpretează în conformitate cu legislația Republicii Moldova și se completează cu prevederile acesteia;
- 15.8 Modificarea sau completarea contractului poate avea loc, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;
- 15.9 Prezentul contract prezintă o expresie întregă a tuturor termenelor și condițiilor convenite de părți și înlocuiește toate sau orice înțelegere anterioară, fie verbală, fie scrisă, sau de altă natură având același obiect;
- 15.10 Prezentul contract este întocmit în limba română, limba engleză și limba rusă. În caz de divergență versiunea în limba română prevalează;
- 15.11 Data și ora utilizată de Sistemul de Plată BPAY corespunde orei locale din Republica Moldova;
- 15.12 Utilizatorul își manifestă consimțământul privind acceptarea clauzelor contractuale prevăzute de Contractul-cadru prin SADD al Prestatorului;
- 15.13 Pentru utilizatorii existenți, prezentul Contract-cadru urmează să substituie prevederile contractuale precedente, care vor intra în vigoare după 2 luni din data aprobării prezentului Contract-cadru.

## 16 INFORMAȚIA DESPRE PRESTATOR

<b>Denumirea:</b>	„BPAY” S.R.L
<b>Licența BNM:</b>	seria A MMI №. 000479 din 14/09/2023
<b>Adresa juridică:</b>	mun. Chișinău, str. Mihai Viteazul, nr. 3, MD-2004
<b>IDNO/ cod fiscal:</b>	1010600040527
<b>IBAN:</b>	MD76AR000000000036522906
<b>Banca:</b>	„BPAY” SRL
<b>BIC:</b>	ARLCMD2X
<b>Telefon de contact:</b>	+373-22-837-155
<b>e-mail:</b>	<a href="mailto:info@bpay.md">info@bpay.md</a> ; <a href="mailto:support@bpay.md">support@bpay.md</a>
<b>site:</b>	<a href="http://www.bpay.md">www.bpay.md</a>
<b>Organul de supraveghere:</b>	Banca Națională a Moldovei (BNM) (Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru 1, MD-2005).

### Surse/puncte de deservire și Agenții de plată (conform Anexei)

Intră în vigoare la 01 mai 2024



**Anexa la 1**  
**la Contract-cadru de prestare a serviciilor de plată**  
**persoanelor fizice de către "BPAY" SRL:**

**REGULILE DE UTILIZARE A CARDULUI DE PLATĂ**

**1 PREVEDERI GENERALE**

- 1.1. Prezentele Reguli de utilizare a Cardului de plată, denumite în continuare „Reguli” reprezintă o parte componentă a Contractului-cadru pentru persoane fizice, determinând regulile generale de utilizare a Cardului de plată.
- 1.2. Prin semnarea de către Deținătorul de card a formularului Cererii de emitere a cardului, Deținătorul confirmă că prezentele Reguli i-au fost puse la dispoziție, a luat cunoștință cu conținutul acestora și își exprimă acordul referitor la toate prevederile acestora.
- 1.3. Regulile în vigoare împreună cu Tarifele BPAY în vigoare aferente Cardurilor de plată și utilizării Serviciilor/ Produselor atașate Contului de card și Condițiile specifice de utilizare a fiecărui produs sau serviciu atașat Contului de card sunt puse la dispoziția oricărui Deținător sau potențial Deținător pe pagina web a BPAY la adresa [www.bpay.md](http://www.bpay.md), astfel încât acestea pot fi accesate în orice moment.
- 1.4. Definiții:
  - 1.4.1. **Autorizarea Tranzacției** - procesul de verificare a cardului și identificare a Deținătorului, prin care BPAY sau o terță parte acționând în numele BPAY, aprobă sau respinge solicitarea electronică privind executarea unei anumite Tranzacții;
  - 1.4.2. **Bancomat, ATM** – echipament care aparține BPAY sau unui prestator de servicii de plăți sau bănci participante la Sistemul de plăți și este utilizat pentru eliberare de numerar ca rezultat al tranzacției cu carduri și îndeplinirea altor tranzacții pentru care poate fi programat. Bancomatul poate fi utilizat pentru depunerea de numerar pe Contul de card în cazul în care are această posibilitate tehnică (în continuare, Bancomat Cash-in);
  - 1.4.3. **Bon, Chitanță, Cec** – un document primar, eliberat la Comerciant/ ghișeul BPAY sau emis la solicitare de către bancomat, care certifică Tranzacția și conține date confirmative cu referire la condițiile în care aceasta a fost efectuată;
  - 1.4.4. **Cont de card**– contul de plăți deschis de BPAY la solicitarea Utilizatorului, în care se înregistrează toate Tranzacțiile efectuate cu Cardul de plată, atașat la contul respectiv;
  - 1.4.5. **Card de plată, card** - instrument de plată, atașat la Contul de card și emis pe numele Deținătorului la cererea sa. Cardul este suport de informație standardizat, protejat și personalizat, utilizat de către Deținător în modul prevăzut de prezentele Reguli. Cardul are posibilitatea tehnică de a efectua tranzacții „contactless” (card contactless), acest fapt fiind indicat prin prezența fizică a logoului standardizat al tehnologiei pe partea din față a Cardului;
  - 1.4.6. **Card personalizat** – card de plată, emis în MDL, EUR sau USD, pe care este tipărită/ embosată informația despre Deținător;
  - 1.4.7. **Card personificat** - card de plată pe care nu este tipărită/ embosată informația despre Deținător. Acest card se emite numai în MDL prin completarea cererii de emitere a cardului, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea Deținătorului în evidența internă a BPAY.
  - 1.4.8. **Card virtual** – card personalizat sau personificat, emis doar în formă electronică, care este disponibil în aplicația mobilă și web BPAY și care nu are forma fizică a unui card de plastic. Acest card poate fi utilizat pentru plăți în mediul online sau prin utilizarea telefonului mobil inteligent pe care este instalat Apple Pay sau Google Pay pentru plăți fără contact la comercianți.
  - 1.4.9. **Cod CVC2** – codul format din 3 cifre, imprimat pe versoul cardului, pe panelul pentru semnătură sau furnizat Deținătorului prin aplicația mobilă sau Web a BPAY sau printr-o altă modalitate securizată stabilită de către BPAY. Acest cod este folosit pentru autorizarea tranzacțiilor online și reprezintă un instrument de asigurare a securității Cardului în mediul electronic;

- 1.4.10. **Comerciant** - persoana juridică sau fizică care, prin intermediul unei bănci sau prestator de servicii de plăți, participă la Sistemele de plăți și acceptă cardurile ca mijloc de plată la comercializarea mărfurilor și/sau serviciilor, conform regulilor Sistemului de plăți;
- 1.4.11. **Deținător de card, Deținător** - persoana fizică, pe numele căruia este emis Cardul de plată;
- 1.4.12. **Disponibilul din cont** – suma totală a mijloacelor bănești din Contul de card, care poate fi folosită de către Deținătorul cardului în cadrul limitelor stabilite la efectuarea tranzacțiilor prin cardul de plată și care este formată din mijloacele proprii ale Deținătorului;
- 1.4.13. **Elemente de securitate personalizate ale Cardului** – codul PIN, codul CVC2, cod unic OTP, numărul Cardului, data expirării Cardului și/sau alte elemente de securitate convenite în prealabil între Deținător și BPAY;
- 1.4.14. **Overdraft neautorizat** – suma înregistrată în debitul contului de card care depășește disponibilul din cont, ca urmare a operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului de plată;
- 1.4.15. **Operator** – salariatul Comerciantului sau al prestatorului serviciilor de plată sau al unei bănci participante la Sistemul de plăți care efectuează nemijlocit deservirea Deținătorului la ghișeu sau punctul comercial al Comerciantului;
- 1.4.16. **PIN, Cod PIN** - cod personal de identificare format din 4 cifre, atribuit Cardului, cu caracter strict confidențial care permite identificarea Deținătorului de card la inițierea unei tranzacții. În acest scop, PIN-ul se consideră echivalent electronic al semnăturii Deținătorului și este un instrument de asigurare a securității cardului. În funcție de setările terminalului POS și ale cardului, PIN-ul pentru un card poate sau nu fi solicitat în momentul inițierii tranzacției, în asemenea caz, validarea tranzacției fiind efectuată prin semnătura Deținătorului;
- 1.4.17. **Sistemul de plăți** - sistemul internațional de plăți Mastercard Worldwide;
- 1.4.18. **Serviciul suport carduri 7/24** - serviciul BPAY care asigură suportul Deținătorului de card prin telefon / e-mail, 7/24 de ore. Linia telefonică fierbinte /+373 22/ 81 30 30, e-mail: [support@bpay.md](mailto:support@bpay.md);
- 1.4.19. **Serviciul "BPAY 3D-Secure"** - serviciu de securizare a plăților prin internet, în baza autentificării electronice al Deținătorului de card la efectuarea tranzacțiilor e-Commerce în mediul on-line, care suportă tehnologia respectivă. Sistemul este bazat pe protocoalele internaționale 3D-Secure;
- 1.4.20. **MasterCard Secure Code**. Aplicarea tehnologiei 3D-Secure pe un anumit site pe internet, de obicei se identifică prin afișarea logotipului "MasterCard Secure Code" - pentru cardurile emise sub egida MasterCard Worldwide;
- 1.4.21. **Serviciul „SMS-notificări”** – serviciu de informare a clienților prin intermediul mesajelor SMS expediate la telefonul mobil cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul de plată și pe contul de card, în conformitate cu Tarifele BPAY;
- 1.4.22. **Terminal POS, POS** - dispozitiv și/sau aplicație software instalat(ă) la punctul comercial al Comerciantului sau la ghișeul unui prestator de plăți/ bănci, ce permite preluarea, colectarea și transmiterea datelor aferente Tranzacțiilor prin mijloace electronice. Terminalul POS poate avea tehnologia „contactless” (Terminal POS contactless), în acest caz, putând deservi carduri care au posibilitatea tehnică de a efectua tranzacții „contactless”;
- 1.4.23. **Tehnologie contactless** – tehnologie care permite efectuarea plăților în mod rapid, prin simpla apropiere a cardului de un terminal POS prevăzut cu tehnologia contactless, cu sau fără introducerea codului PIN, în funcție de valoarea tranzacției;
- 1.4.24. **Tranzacții periodice (recurente)** - tranzacții automate efectuate în mod repetat, la intervale regulate, cu sau fără specificarea datei limite. Tranzacțiile recurente se inițiază de către Comerciant și se efectuează periodic, în funcție de setările Comerciantului (specificate de timp sau sumă). Tranzacția recurentă apare atunci când un Deținător de card autorizează în mod expres un Comerciant să utilizeze datele Cardului în legătura cu una sau mai multe tranzacții, care vor urma la Comerciantul respectiv, și corespunzător, autorizează acest Comerciant pentru utilizarea datelor stocate în una sau mai multe tranzacții;
- 1.4.25. **Tranzacție** - acțiune, inițiată de plătitor sau Beneficiarul plății, de verificare a soldului, alimentare, transferare sau retragere de fonduri, în care cardul este folosit ca instrument de plată;
- 1.4.26. **Tranzacția „contactless”** – tranzacția efectuată cu utilizarea tehnologiei „contactless” a Cardului, care permite efectuarea tranzacțiilor la terminalele POS și ATM care suportă această tehnologie în momentul

apropierii Cardului de acestea, prin intermediul unor frecvențe radio securizate, fără a fi necesară înmânarea cardului Operatorului și/sau introducerea fizică a Cardului în terminalul POS sau ATM.

## **2 PREVEDERI PRIVIND TRANZACȚIILE AFERENTE CONTULUI DE CARD**

- 2.1. Pentru efectuarea unei tranzacții în Contul de card, Deținătorul urmează să-și exprime consimțământul (autorizarea tranzacției), care poate fi dat fie înainte, fie după executarea de către BPAY a tranzacției, într-una sau mai multe din următoarele modalități:
  - (a) introducerea corectă a Codului PIN, apropierea telefonului mobil pe care este instalat Apply Pay sau Google Pay sau apropierea cardului Contactless la terminalului POS Contactless sau utilizarea cardului în terminalul POS (în alte cazuri decât introducerea corectă a codului PIN) (înainte de executarea de către BPAY a Tranzacției);
  - (b) prin indicarea corectă a numărului cardului, codului CVC2, datei expirării cardului, factorului de autentificare sau prin alte metode convenite în prealabil între Deținător și BPAY, în cazul tranzacțiilor în mediul online – e-commerce / 3D-secure (înainte de executarea tranzacției de către BPAY).
- 2.2. La efectuarea Tranzacțiilor cu Cardul la unii Comercianți sau la unele ghișee bancare, Operatorul poate condiționa efectuarea unei tranzacții de prezentarea prealabilă a unui act de identitate al Deținătorului.
- 2.3. BPAY își asumă responsabilitatea pentru executarea corectă (procesarea) a tuturor Tranzacțiilor inițiate de către Deținător, după obținerea consimțământului acestuia conform prevederilor menționate la pct. 2.1. În cazurile în care BPAY nu execută sau execută în modul necorespunzător tranzacțiile, aceasta poartă răspundere conform prevederilor legislației în vigoare.

## **3 PREVEDERI PRIVIND CARDUL, UTILIZAREA CARDULUI ȘI A ELEMENTELOR DE SECURITATE ALE ACESTUIA**

- 3.1. Cardul și PIN-ul trebuie să fie utilizate de către Deținător, în strictă concordanță cu prezentele Reguli. Deținătorul își ca seta codul PIN în aplicația mobilă sau web a BPAY. Deținătorul se obligă să nu divulge PIN-ul precum și să nu transmită în folosință Cardul (inclusiv Elementele de securitate personalizate ale acestuia) unei terțe persoane.
- 3.2. După primirea cardului de către Deținător, acesta trebuie să acceseze aplicația BPAY mobilă sau web și să-și seteze PIN-ul dorit. Cardul de plată este activat și disponibil pentru utilizare doar după setarea PIN-ului de către Deținător.
- 3.3. În cazuri excepționale și la cererea scrisă a Deținătorului, PIN-ul poate fi generat automat de sistemul BPAY și transmis Deținătorului prin SMS.
- 3.4. După înmânarea/transmiterea Deținătorului a Cardului, BPAY poartă răspundere exclusiv pentru situațiile prevăzute expres în Contractul-cadru pentru persoane juridice.
- 3.5. Perioada de valabilitate a Cardului este stabilită de către BPAY. Această perioadă expiră la sfârșitul lunii și în anul indicat pe Card. Din momentul expirării perioadei de valabilitate, Cardul este expirat și nu mai poate fi utilizat. Expirarea cardului nu afectează soldul mijloacelor din contul de card de plată.
- 3.6. Cardul este proprietatea BPAY. Acesta trebuie restituit imediat la BPAY, la cererea acesteia.
- 3.7. Deținătorul este obligat să asigure păstrarea Cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul, clonarea sau compromiterea acestuia, precum și modificarea datelor înscrise pe Card. Este strict interzisă transmiterea / afișarea elementelor de securitatea ale Cardului inclusiv prin intermediul canalelor nesecurizate: email, mesaje sms, pagină internet fără protocol securizat "https" etc.
- 3.8. Cardul nu este un instrument de plată transferabil. Acesta poate fi utilizat doar:
  - (a) de către Deținător;
  - (b) în conformitate cu Contractul-cadru și Tarifele BPAY, respectând legislația aplicabilă;
  - (c) pe parcursul perioadei de valabilitate a Cardului;
  - (d) cu respectarea de către Deținător a dreptului BPAY de a nu autoriza o anumită tranzacție inițiată cu Cardul.
- 3.9. Deținătorul poartă răspundere deplină pentru tranzacțiile efectuate de persoane terțe ca urmare a nerespectării / neglijenței de către Deținător a Regulilor și măsurilor de prevenire a fraudelor inclusiv.

- 3.10. Este interzisă utilizarea Cardului în tranzacțiile interzise de legislația în vigoare, inclusiv pentru procurarea mărfurilor/serviciilor interzise de legislația în vigoare.
- 3.11. Este interzisă utilizarea Cardului în situația când acesta este expirat sau blocat. În cazul încălcării acestei prevederi, Deținătorul poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.
- 3.12. La efectuarea tranzacțiilor cu Cardul la Comercianți sau la ghișeele prestatorilor de plăți sau a băncilor, Deținătorul este obligat să preia Chitanța și să verifice dacă în aceasta este înscris corect suma și data tranzacției. De asemenea, la utilizarea cardului fizic, Deținătorul este obligat să solicite efectuarea tranzacției nemijlocit în prezența sa pentru a evita situația de compromitere a Cardului.
- 3.13. Operatorul este obligat să pună la dispoziția Deținătorului desemnat o copie a chitanței (la necesitate).
- 3.14. În cazul în care Deținătorul a acceptat pentru un Comerciant efectuarea de plăți recurente, BPAY are dreptul și Deținătorul autorizează BPAY, ca la solicitarea Sistemului de plăți să furnizeze informația cu privire la cardul Deținătorului desemnat (data expirării, numărul cardului). Pentru dezabonarea de la efectuarea plăților recurente, Deținătorul urmează să se adreseze o solicitare în adresa Comerciantului respectiv.
- 3.15. BPAY își rezervă dreptul de a bloca tranzacțiile recurente/toate tranzacțiile la un anumit Comerciant, efectuate cu cardul Deținătorului, în cazul în care cu acest Card au fost înregistrate mai mult de 10 tranzacții nereușite de tip recurente pe parcurs de 1 (una) lună.
- 3.16. Deținătorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru a asigura securitatea Cardului, a Codului PIN, codului CVC și a altor elemente de securitate ale Cardului. Este interzisă înscrierea PIN-ului pe Card sau pe orice suport care ar putea permite asocierea cu Cardul (prin natura sau poziția sa), astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către terțe persoane. Codul PIN trebuie memorat în momentul setării lui în aplicația BPAY mobilă sau web.
- 3.17. Deținătorul nu are dreptul să introducă modificări de orice gen în elementele Cardului. Cardul care prezintă semne evidente ale unor modificări poate fi reținut/retras de către BPAY.
- 3.18. În vederea prevenirii cazurilor de fraudă, Deținătorul, pe lângă respectarea celorlalte prevederi ale prezentelor Reguli de utilizare, este obligat să întreprindă următoarele măsuri:
- (a) să păstreze Cardul în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, furtul și/sau intrarea acestuia în posesia unei terțe persoane;
  - (b) să memoreze și să păstreze în secret Codul PIN;
  - (c) să utilizeze PIN-ul astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către terțe persoane;
  - (d) să nu divulge și/sau transmită unor terțe persoane informații referitoare la Elementele de securitate ale cardului și altă informație confidențială, prin orice metodă, inclusiv prin telefon sau alte mijloace de comunicație;
  - (e) să nu transmită nimănui Cardul;
  - (f) să solicite efectuarea tranzacțiilor la Comerciant/ghișeu numai în prezența sa;
  - (g) să preia Cardul și chitanța după fiecare tranzacție efectuată la un dispozitiv special (ATM, POS);
  - (h) să verifice imediat soldul Contului de card în cazul unei Tranzacții nereușite;
  - (i) să nu transmită contra plată Cardul unei persoane terțe;
  - (j) să mențină versiunea actuală a programelor autorizate anti-virus, instalate la calculatorul personal și/sau telefonul mobil utilizate pentru inițierea tranzacțiilor sau administrarea datelor aferente Cardului;
  - (k) în cazul utilizării Cardului sau datelor acestuia pentru achitarea unor servicii cum ar fi rezervarea unei camere în hotel, închirierea automobilului, operațiuni periodice de același tip, achitarea serviciilor /mărfurilor prin internet, etc., Deținătorul trebuie să facă cunoștința în prealabil cu regulile de plată și anulare a comenzilor, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor;
  - (l) în cazul în care peste hotare, la momentul plății sau eliberării numerarului, Deținătorului i se propune opțiunea de convertire a sumei tranzacției cu Card în valuta națională a țării, Deținătorul trebuie să fie prudent la cursul valutar și comisionul adițional aplicat de către Comerciant sau punctul de eliberare a numerarului. Deținătorul este în drept să refuze din start convertirea în valuta propusă.

- 3.19. În situația în care Cardul este pierdut, furat, însușit de către o altă persoană și/sau Elementele de securitate personalizate ale Cardului sunt compromise, sau se constată o altă formă de utilizare neautorizată a acestuia, Deținătorul, imediat ce se constată acest fapt, este obligat fie să blocheze cardul în aplicația BPAY mobilă sau web, fie să blocheze Cardul prin notificarea BPAY prin Serviciul suport carduri 7/24, la numărul de telefon +373 22 81 30 30. După notificarea verbală (la telefon), Deținătorul este obligat să confirme notificarea în scris, odată ce dispune de posibilitatea rezonabilă de a face acest lucru. Declarația va fi depusă la sediul BPAY sau va fi expediată prin poștă în adresa BPAY.
- 3.20. Deținătorul:
- (a) odată cu notificarea privind pierderea sau furtul Cardului, va pune la dispoziția BPAY toate informațiile referitoare la circumstanțele în care s-a produs incidentul;
  - (b) în cazul compromiterii Codului PIN, va prezenta BPAY toate informațiile solicitate referitoare la condițiile în care PIN-ul a fost compromis și va returna Cardul la BPAY.
- 3.21. În situația în care Cardul raportat anterior ca fiind furat/pierdut și/sau având PIN-ul compromis este recuperat, Deținătorului îi este interzisă utilizarea acestuia pentru efectuarea Tranzacțiilor. Deținătorul este obligat în astfel de circumstanțe să contacteze BPAY în cel mai scurt timp posibil pentru a primi instrucțiuni suplimentare.
- 3.22. BPAY are dreptul să limiteze suma unei Tranzacții sau a mai multor Tranzacții într-o anumită perioadă de timp, precum și tipurile Tranzacțiilor permise, aceste limite fiind stipulate în Tarifele BPAY. În același timp, BPAY nu poartă răspundere pentru limitele modificate/anulate de către Utilizator, precum și pentru anumite limite impuse de alte bănci pentru Cardurile emise de către BPAY.
- 3.23. BPAY nu își asumă responsabilitatea pentru terțe organizații financiare, comerciale, structuri guvernamentale, sau site-uri care nu acceptă spre plată Cardurile emise de către BPAY, sau care impun unele restricții în utilizarea Cardurilor emise de către BPAY, acțiuni care la rândul lor pot cauza anumite inconveniențe Deținătorului.

#### **4 SERVICIUL „SMS-NOTIFICĂRI”**

- 4.1. Deținătorul va primi notificări gratuite despre tranzacțiile efectuate cu cardul prin intermediul aplicației BPAY mobile;
- 4.2. Deținătorul poate să se aboneze la serviciul „SMS-notificări”, să utilizeze acest serviciu și să se dezaboneze de la acesta.
- 4.3. Deținătorul se abonează la serviciul ”SMS-notificări” prin semnarea Cererii/Formularului corespunzător de abonare la serviciul SMS-notificare a persoanei juridice. În cazul dezacordului cu abonarea la serviciul ”SMS-notificări” sau în cazul intenției de dezabonare, Utilizatorul urmează să informeze BPAY despre aceasta.
- 4.4. Relația dintre Utilizator/Deținător și BPAY în legătură cu serviciul „SMS-notificări” este reglementată de Contractul-cadru.
- 4.5. Prin abonarea la serviciul „SMS-notificări”, Deținătorul confirmă că acceptă Tarifele BPAY referitoare la acest serviciu care sunt puse la dispoziția oricărui Deținător sau potențial Deținător pe pagina web a BPAY ([www.bpay.md](http://www.bpay.md)).

Intră în vigoare la 01 mai 2024



**Anexa nr. 2**  
**la Contractul-cadru**

cu referire la conturile de plăți, serviciile de emiteră a monedei electronice, serviciile de plată și produsele accesorii conturilor de plăți pentru persoanele fizice:

<b>casierii:</b>	<p>mun. Chișinău, str. Mihai Viteazul, nr. 3 mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 130/28 mun. Comrat, str. Pobedî 43</p>
<b>terminalele cash-in:</b>	<p><a href="https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap">https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap</a></p>
<b>terminalele cash-in/cash-out:</b>	<p><a href="https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap">https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap</a></p>
<b>ATM (bancomat):</b>	<p><a href="https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap">https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap</a></p>
<b>alte puncte:</b>	<p>oficiile poștale Î.S. „Poșta Moldovei”, chioșcuri Moldpresa, magazine Zolușca</p>
<b>Listă agenți de plată</b>	<p><a href="https://st.bpay.md/bpay/contract/anexa_contract_cadru_ru.pdf">https://st.bpay.md/bpay/contract/anexa_contract_cadru_ru.pdf</a></p>