

## CONTRACT-CADRU DE PRESTARE A SERVICIILOR DE PLATĂ ÎN FAVOAREA PERSOANELOR JURIDICE DE CĂTRE "BPAY" SRL

### 1 PREVEDERI GENERALE

- 1.1 Prezentul Contract-cadru de prestare a serviciilor de plată pentru persoane juridice (în continuare "Contract-cadru") stabilește cadrul juridic general aplicabil raporturilor juridice dintre "BPAY" SRL și Utilizatorii sistemului **BPAY BUSINESS**.
- 1.2 **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 emitente de monedă electronică ținut de Banca Națională a Moldovei, deținătoarea licenței seria A MMI nr. 000479 din 14.09.2023;
- 1.3 Autoritatea publică care efectuează licențierea, reglementarea și supravegherea activității emitenților de monedă electronică este Banca Națională a Moldovei, cu sediul în mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, nr. 1, MD-2005, Republica Moldova.
- 1.4 Contractul-cadru se aplică Utilizatorului din data semnării de către Utilizator a Contractului privind deservirea contului de plăți, care prevede aderarea la Contractul-cadru, și rămâne aplicabil Părților până la data închiderii tuturor conturilor Utilizatorului și încetării tuturor raporturilor juridice reglementate de prezentul Contract-cadru.
- 1.5 În cazul modificării Contractului-cadru operate de către BPAY acestea vor fi aplicabile Utilizatorilor la expirarea termenului de 2 (două) luni din data informării Utilizatorilor despre acest fapt prin publicarea versiunii noi a Contractului-cadru pe pagina web a BPAY sau SAAD, sau prin mesaj electronic/e-mail, dacă până la expirarea acestui termen Utilizatorul nu va notifica, în scris, BPAY despre neacceptarea acestor modificări.
- 1.6 Pentru a beneficia de Servicii suplimentare, Utilizatorul va semna cu BPAY Anexe la prezentul Contract-cadru.
- 1.7 Contractul-cadru și Tarifele BPAY în vigoare sunt disponibile pentru oricare Utilizator pe pagina web a BPAY (<https://biz.bpay.md/>). Totodată, orice Utilizator are dreptul să primească la oricare din oficiile BPAY sau prin e-mail, la cerere, pe suport de hârtie sau electronic, versiunea în vigoare a Contractului-cadru.

### 2 DEFINIȚII

În sensul prezentului Contract-cadru se vor utiliza următoarele definiții:

- 2.1.1 **Autentificare electronică** – proces de verificare a identității Utilizatorului și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/ primite prin intermediul SADD, printr-o metodă care asigură un nivel adecvat de siguranță privind identitatea utilizatorului și autenticitatea tranzacțiilor (ex. semnătură electronică sau mobilă, identificator și parolă, criptare, utilizarea parolelor de unică folosință etc.);
- 2.1.2 **Beneficiar efectiv** – persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță o persoană fizică sau juridică ori beneficiar al unei societăți de investiții sau administrator al societății de investiții, ori persoană în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție și/sau care deține, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice ori asupra bunurilor aflate în administrare fiduciară;
- 2.1.3 **Beneficiar al plății** – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată sau a unei tranzacții;

- 2.1.4 **Cerere-Anchetă** - orice formular sau cerere utilizate de către BPAY în raporturile cu Utilizatorii sistemului BPAY, având ca obiect solicitarea Utilizatorului privind contractarea, modificarea sau prestarea Serviciilor de plată;
- 2.1.5 **Cod IBAN** – șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional Contul de plăți al Utilizatorului sistemului BPAY;
- 2.1.6 **Cont de plăți (curent)** – cont deținut în numele unuia sau mai multor utilizatori ai serviciilor de plată, folosit pentru executarea operațiunilor de plată;
- 2.1.7 **Data valutei** – data la care se efectuează decontările aferente tranzacției valutare și care poate fi numai în zi lucrătoare;
- 2.1.8 **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;
- 2.1.9 **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, prestatorul de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorul de servicii de plată al plătitorului;
- 2.1.10 **Depunător** – persoana fizică care depune numerar în contul de plăți al Utilizatorului sau persoana fizică-reprezentant al Utilizatorului, autorizată de acesta, care depune numerar în Contul de plăți al acestuia sau al altei persoane juridice;
- 2.1.11 **Document de plată** - orice dispoziție a Utilizatorului, inclusiv ordin de plată, cereri de conversiune, adresată BPAY în format electronic prin SADD în conformitate cu prezentul Contract-cadru și Anexele la acesta, în scopul de a executa o Operațiune de Plată;
- 2.1.12 **Extras de cont** - document emis de BPAY în format electronic sau pe suport de hârtie la cererea Utilizatorului în care sunt incluse informațiile din documentele contabile în baza cărora au fost efectuate și înregistrate în contul de plăți operațiunile de plată;
- 2.1.13 **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** – lege SUA, care are ca scop combaterea evaziunii fiscale în cadrul sistemului financiar global și asigurarea schimbului automatizat de informații între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituțiile financiare străine să raporteze autorităților fiscale din SUA veniturile beneficiarilor direcți sau indirecti, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislația din SUA. La 26.11.2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituțiile financiare și prestatorii serviciilor de plăți raportează direct Serviciului Fiscal al SUA informații aferente conturilor deținute de către persoane fizice și juridice care au indicii de conexiune cu SUA;
- 2.1.14 **Furnizor de bunuri sau servicii** – persoană care este destinatarul fondurilor în cadrul unei operațiuni de plată legată de vânzarea-cumpărarea de bunuri sau servicii;
- 2.1.15 **Indiciu de conexiune cu SUA** – (conform FATCA) prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: cetățenia SUA sau rezidența permanentă SUA (Green Card), locul de naștere este SUA, deținerea în SUA a unui număr de telefon sau adresă, existența unui împrumut domiciliat în SUA, efectuarea transferurilor de fonduri din SUA ș.a.;
- 2.1.16 **Instrument de plată** – dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, OTP, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și BPAY și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată;
- 2.1.17 **Nume de utilizator și parolă** (Login și Password) – rechizite necesare pentru autentificarea Utilizatorului la conectarea acestuia în SADD;
- 2.1.18 **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;
- 2.1.19 **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;

- 2.1.20 **Operațiune/tranzacție de schimb valutar** – schimbul unei sume într-o valută contra sumei în altă valută la un curs de schimb și la o dată a valutei stabilite la momentul încheierii tranzacției;
- 2.1.21 **Ora-limită** – ora până la care orice document de plată (ordin de plată/cerere de schimb valutar/document aferent repartizării sumelor, delegație de ridicare a numerarului etc.) recepționat se consideră primit în ziua lucrătoare curentă. Ora-limită se stabilește de BPAY și se afișează pe pagina web a BPAY (<https://biz.bpay.md/>) și SADD;
- 2.1.22 **Ordin de plată** – dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății adresată BPAY său de servicii de plată pentru executarea unei operațiuni de plată;
- 2.1.23 **Ordin de plată electronic** – ordin de plată în format electronic, transmis de plătitor prin SADD al BPAY;
- 2.1.24 **OTP (parolă de unică folosință)** – cod alfanumeric, generat de SADD al BPAY în mod aleatoriu, transmis utilizatorului SADD prin intermediul unui mesaj e-mail sau a unui mesaj SMS, care este utilizat în calitate de cod de autentificare electronică;
- 2.1.25 **Părți** – BPAY și Utilizatorul sistemului BPAY;
- 2.1.26 **Persoana autorizată** - persoana fizică împuternicită prin lege, documentul de constituire al Utilizatorului sau prin hotărârea instanței judecătorești (administratorul, lichidatorul, administratorul insolvenței etc.) sau desemnată de către organul competent al Utilizatorului prin act juridic (procură, contract de mandat etc.), cu dreptul să reprezinte interesele Utilizatorului în relația cu BPAY;
- 2.1.27 **Persoană sancționată** – oricare persoană fizică și juridică identificate, entități sau organizații ale căror nume/denumire sunt incluse în listele publicate pentru Sancțiuni emise de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine (OFAC) și Organul de Verificare a Crimelor Financiare (FINCEN) și Departamentul de Stat (OFAC-PLC)) și, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova;
- 2.1.28 **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 BPAY;
- 2.1.29 **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;
- 2.1.30 **Sancțiuni** – orice sancțiuni, limitări sau interdicții administrative, economice sau financiare, embargouri comerciale sau de comunicații sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate de oricare dintre autoritățile (sau agențiile) internaționale sau a statelor străine, care au funcția de aplicare a sancțiunilor și care sunt adoptate sau susținute de autoritățile din Republica Moldova;
- 2.1.31 **Secret profesional** - oricare informație confidențială despre Utilizator și operațiunile derulate de Utilizator de care ia cunoștință BPAY în prestarea serviciilor sau angajații acesteia în exercitarea atribuțiilor lor, precum și informațiile confidențiale create de autoritatea de supraveghere în scopul ori în legătură cu exercitarea atribuțiilor sale, a căror divulgare ar putea prejudicia interesul sau prestigiul persoanei la care se referă;
- 2.1.32 **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;
- 2.1.33 **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;
- 2.1.34 **Semnătură mobilă (semnătură electronică avansată calificată)**, care se utilizează la dispozitivele mobile; elaborată de operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova prin utilizarea cartei SIM cu funcția Semnăturii mobile activată;
- 2.1.35 **Sistem automatizat de deservire la distanță (în continuare SADD)** – soluție informatică și/sau echipament, pus(ă) de BPAY la dispoziția utilizatorilor, 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

Utilizatorului din soldul mijloacelor aflate în contul de plăți (aplicația BPAY pe computer sau telefon, sau la terminale și ATM-uri BPAY);

- 2.1.36 **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;
- 2.1.37 **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;
- 2.1.38 **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;
- 2.1.39 **Tarifele BPAY** – documentul plasat pe pagina web (<https://biz.bpay.md/>) și SADD ale BPAY, care conține informații despre quantumul tarifelor și comisioanele aplicate de BPAY pentru Serviciile prestate;
- 2.1.40 **Terminal de plată în numerar (terminal cash-in)** – dispozitiv automatizat pentru primirea de la plătitor (persoană fizică sau persoana autorizată a persoanei juridice) a numerarului, care funcționează în regim autonom, fără prezența fizică (participarea) a persoanei autorizate a BPAY;
- 2.1.41 **Terminal de eliberare a numerarului (terminal cash-out, ATM)** – dispozitiv automatizat pentru eliberarea de numerar în favoarea beneficiarului (persoană fizică) a numerarului, care funcționează în regim autonom, fără prezența fizică (participarea) a persoanei autorizate a BPAY;
- 2.1.42 **Tranzacție electronică** – operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc) prin intermediul SADD și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia;
- 2.1.43 **Utilizator al serviciilor de plată (Utilizator)** – 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;
- 2.1.44 **Zi operațională** – zi lucrătoare în care prestatorul serviciilor de plată al plătitorului sau al beneficiarului plății, implicat în executarea unei operațiuni de plată, desfășoară activitatea curentă necesară pentru executarea operațiunii de plată;

### 3 **OBIECTUL CONTRACTULUI**

- 3.1 Obiectul contractului constituie totalitatea serviciilor solicitate de Utilizator cu referire la deschiderea și operarea conturilor de plăți (curent), emiterea/distribuirea și/sau răscumpărarea monedei electronice.
- 3.2 Lista serviciilor de plată este accesibilă pe pagina <https://biz.bpay.md/> și în SADD al BPAY și poate fi supusă actualizării;
- 3.3 Obiect al contractului va constitui, de asemenea, totalitatea serviciilor solicitate de Utilizator prin cerere separată, cu referire la serviciile conexe conturilor de plăți, care pot fi prestate prin SADD al BPAY;

### 4 **CUNOAȘTEREA UTILIZATORULUI (CLIENTULUI)**

- 4.1.1 BPAY va iniția și va menține relații de afaceri cu Utilizatorul în deplină concordanță cu legislația în vigoare și cu cele mai înalte standarde în domeniu, aferente monitorizării tranzacțiilor, identificării beneficiarului efectiv, abordării bazate pe risc în procesul de gestiune a riscurilor de spălare a banilor și respectării măsurilor restrictive și a sancțiunilor internaționale.
- 4.1.2 Utilizatorul acceptă înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuare a unor tranzacții, că BPAY va verifica identitatea Utilizatorului, fondatorilor/ asociaților/ acționarilor, beneficiarilor efectivi, care presupune stabilirea și verificarea identității acestora (inclusiv a persoanelor autorizate și a beneficiarilor efectivi ai acestora).
- 4.1.3 Utilizatorul acceptă să fie identificat în baza actelor de constituire /înregistrare, emise de o autoritate oficială competentă, din care să reiasă cel puțin denumirea persoanei juridice, codul fiscal sau a documentului, recunoscut ca certificat de atribuire a codului fiscal/ decizie de înregistrare din țara de origine, numele/ denumirea fondatorului/ asociatului și numele administratorului. Documentele, care atestă înregistrarea de stat a persoanei juridice, trebuie să dețină o vechime nu mai mare de 6 (șase) luni la data prezentării.

- 4.1.4 Utilizatorul acceptă stabilirea și verificarea identității beneficiarului efectiv prin prezentarea de către Persoana autorizată a copiei actului de identitate al beneficiarului efectiv și copiilor altor documente, care atestă identitatea beneficiarului efectiv.
- 4.1.5 Prestatorul va efectua suplimentar identificarea Utilizatorului în cazul în care există suspiciuni că operațiunea efectuată prin conturile Utilizatorului poate avea scop de spălare a banilor sau finanțare a terorismului, indiferent de valoarea operațiunii, dacă există îndoieli privind veridicitatea sau relevanța informațiilor de identificare deja deținute despre Utilizator și la efectuarea tranzacțiilor ocazionale semnificative, indiferent de faptul dacă tranzacția se efectuează printr-o singură operațiune sau prin mai multe operațiuni.

## **5 DESEMNAREA PERSOANELOR AUTORIZATE DE CĂTRE UTILIZATOR**

- 5.1 Persoana autorizată reprezintă Utilizatorul în relațiile de afaceri cu BPAY.
- 5.2 Persoana autorizată este împuternicită prin:
- 5.2.1 legislația în vigoare, actele de constituire ale Utilizatorului;
- 5.2.2 actul juridic (procură, mandat, hotărârea organului suprem/ de supraveghere al Utilizatorului, etc.), eliberat de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire în numele Utilizatorului, sau de către organul suprem/ organul de supraveghere al Utilizatorului, în cazurile prevăzute de legislație.
- 5.3 Persoana autorizată reprezintă Utilizatorul la stabilirea raporturilor juridice, inclusiv contractarea serviciilor, dacă legislația sau actele de constituire ale Utilizatorului nu prevăd altfel sau în limita împuternicirilor acordate de către Utilizator și/sau în limita acceptată de BPAY conform actelor interne.
- 5.4 În cazul în care Utilizatorul este reprezentat de mai multe Persoane autorizate, fiecare dintre ele poate acționa în mod individual în numele Utilizatorului.
- 5.5 Datele de identificare ale Persoanelor autorizate, ce reprezintă Utilizatorul în relația cu BPAY și limitele împuternicirilor acestora, sunt prezentate la inițierea relației de afaceri sau la contractarea serviciilor în Fișa Utilizatorului, semnată de Utilizator.
- 5.6 Fișa constituie un act juridic (anexă la Contract de deservire a contului de plăți), prin care Utilizatorul desemnează Persoanele autorizate, care au dreptul să semneze documentele, prezentate în adresa BPAY, conform împuternicirilor atribuite. La indicarea în Fișă a Persoanelor autorizate, Utilizatorul va prezenta, în mod obligatoriu, actele care atestă împuternicirile acordate persoanelor în cauză (ordinul, procura, etc.) și datele de contact. Fișa este valabilă până la înlocuire/ revocare a acesteia în scris.
- 5.7 La inițierea relației de afaceri completarea/ semnarea Contractului privind deservirea contului de plăți și a Fișei este efectuată de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire. Excepție o constituie cazurile în care semnarea/ completarea acestora de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire, nu este posibilă din motive sau circumstanțe obiective. În acest caz, se va admite reprezentarea Utilizatorului de către Persoana autorizată prin act juridic (procură) în condițiile prezentării la BPAY a documentelor suplimentare, ce atestă circumstanțele invocate. Condiții similare se aplică și pe parcursul desfășurării relației de afaceri, inclusiv în cazurile în care este necesară modificarea sau emiterea unei Fișe noi/suplimentare.
- 5.8 În cazurile, descrise în pct. 5.7, actele din care rezultă împuternicirile acordate Persoanei autorizate vor întruni următoarele cerințe (dar fără a se limita la acestea):
- 5.8.1 actul este prezentat în original sau în copie legalizată notarial;
- 5.8.2 actul este emis de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire în numele Utilizatorului, sau, în cazurile prevăzute de legislație, eliberat de către organul suprem sau organul de supraveghere al Utilizatorului;
- 5.8.3 actul întocmit într-o limbă străină, la cererea BPAY, trebuie să fie prezentat împreună cu traducerea legalizată a acestuia în limba română;
- 5.8.4 actul întocmit în alt stat trebuie prezentat în forma stabilită pentru recunoașterea în Republica Moldova a actelor oficiale emise în statul respectiv.
- 5.9 Utilizatorul poartă responsabilitate față de BPAY pentru orice daună înregistrată, ca urmare a neaducerii la cunoștința BPAY despre încetarea împuternicirii, oricăror limitări sau restricții aferente Persoanelor autorizate.

- 5.10 Utilizatorul este obligat să notifice BPAY despre orice modificare privind Persoanele autorizate.
- 5.11 BPAY este în drept să suspende executarea oricăror indicații ale Persoanei autorizate, în cazul în care apare o situație de conflict care, în opinia BPAY, împiedică stabilirea Persoanei autorizate.

## **6 DESCHIDEREA CONTURILOR DE PLĂȚI (CURENT)**

- 6.1 BPAY deschide Conturi de plăți (curente) în monedă națională și/sau valută străină la cererea Utilizatorului.
- 6.2 Perioada de valabilitate a Contului de plăți este cuprinsă între data deschiderii și data închiderii acestuia.
- 6.3 În/din Contul de plăți al Utilizatorului pot fi efectuate următoarele operațiuni:
- 6.3.1 încasarea/ eliberarea numerarului în monedă națională;
  - 6.3.2 plăți în monedă națională /valută străină;
  - 6.3.3 înregistrarea în Cont de plăți a mijloacelor bănești transferate prin virament în monedă națională/ valută străină;
  - 6.3.4 tranzacții de schimb valutar (prin virament);
  - 6.3.5 decontările aferente proiectelor salariale și altor plăți similare;
  - 6.3.6 perceperea/ plata comisioanelor și altor plăți convenite între Părți;
  - 6.3.7 perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din cont;
  - 6.3.8 alte operațiuni convenite de părți.
- 6.4 BPAY poate deschide Conturi de plăți, fără însă a fi obligată la aceasta, în baza Cererii-Anchetă și a informației prezentate de Utilizator, urmare a îndeplinirii măsurilor de precauție și verificărilor corespunzătoare de cunoaștere a utilizatorilor în conformitate cu prevederile Contractului-cadru și legislației în vigoare, în condițiile acceptării de către BPAY a inițierii/ continuării relațiilor de afaceri.
- 6.5 BPAY va deschide Contul de plăți la depunerea de către Utilizatori a Cererii-anchetă prin una din următoarele modalități:
- 6.5.1 La oficiile BPAY, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii-Anchetă, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Utilizatorului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de BPAY; sau
  - 6.5.2 la distanță, prin completarea și semnarea, în format electronic conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD.
- 6.6 Contul de plăți se va deschide în termen de cel mult 2 (două) luni din data acceptării de către BPAY a Cererii-Anchetă și semnării Contractului de deservire a contului de plăți depuse de Utilizator.
- 6.7 La deschiderea Contului, BPAY informează Serviciului Fiscal de Stat al Republicii Moldova (SFS) despre Contul de plăți (curent) deschis.
- 6.8 Unui cont de plăți i se pot atașa diverse servicii, la solicitarea Utilizatorului în conformitate cu prevederile prezentului Contract-cadru.
- 6.9 La deschiderea contului, precum și pe durata menținerii acestuia, BPAY este în drept să solicite documente/ informații suplimentare sau substituie unele dintre acestea, ca urmare a modificărilor operate în legislație.
- 6.10 BPAY nu va deschide conturi anonime pentru care identitatea titularului de cont nu este cunoscută și nici conturi sub nume fictive.

## **7 PRIMIREA ȘI ACCEPTAREA ORDINULUI DE PLATĂ**

- 7.1 Ordinul de plată se emite de Utilizator în format electronic prin intermediul SADD.
- 7.2 Ordinul de plată se va întocmi în limba română, cu excepția elementelor aferente sistemelor de plăți internaționale sau bănci străine care pot fi în limbă străină și va conține elementele obligatorii necesare executării transferului de credit aferent.
- 7.3 Ordinul de plată poate fi emis de Utilizator în monedă națională sau în valută străină.

- 7.4 Ordinul de plată va conține toate elementele obligatorii, prevăzute de legislația în vigoare și procedurile BPAY.
- 7.5 Ordinul de plată se execută în valuta Contului de plăți al Utilizatorului.
- 7.6 Momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată a fost autorizat în SADD de Persoana autorizată a Utilizatorului.
- 7.7 Dacă momentul primirii este după ora-limită a zilei lucrătoare stabilită sau este într-o zi nelucrătoare pentru BPAY, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.
- 7.8 În cazul operațiunilor de Debitare Directă sau Plăților automate, momentul primirii ordinului de plată este considerat ziua convenită în contractul specific/Cerere. Prevederile pct. 7.9 se aplică în mod corespunzător.
- 7.9 Orele-limită de primire a ordinelor de plată, în vederea procesării acestora în ziua curentă operațională, sunt afișate pe pagina <https://biz.bpay.md/> sau în SADD.
- 7.10 BPAY nu are obligația să verifice datele bancare (sau ale altui prestator de plăți) ale beneficiarului indicate de către Utilizator în ordinul de plată, efectuând plata în conformitate cu datele indicate în ordinului de plată.
- 7.11 Ordinul de plată creat și autorizat de Persoana autorizată a Utilizatorului se va accepta spre executare în cazul în care:
- 7.11.1 ordinul de plată conține elementele complete obligatorii necesare;
- 7.11.2 disponibilul de mijloace bănești în Contul de plăți al Utilizatorului este suficient pentru executarea plății și încasarea comisioanelor BPAY;
- 7.11.3 asupra Contului de plăți /disponibilului din Contul de plăți al Utilizatorului nu sunt aplicate grevări/popririi privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege sau destinația plății/suma popririlor aplicate permite executarea ordinului de plată, sau există permisiune din partea tuturor organelor abilitate, care au aplicat grevările/ înaintat popririle;
- 7.11.4 ordinul de plată este însoțit de documente justificative corespunzătoare scopului plății, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare, care reglementează raporturile, ce apar în cadrul operațiunilor cu valuta străină;
- 7.11.5 plata nu contravine prevederilor actelor legislative și normative în vigoare, inclusiv a celor în domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului sau listelor persoanelor sancționate.

## **8 REFUZUL OPERAȚIUNII DE PLATĂ**

- 8.1 BPAY poate refuza executarea unei operațiuni de plată și poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în cazul în care BPAY consideră că:
- 8.1.1 nu au fost respectate prevederile prezentului Contract-cadru, inclusiv dar fără a se limita la cerințele de primire și acceptare ale ordinului de plată, descrise în prezentul Contract-cadru;
- 8.1.2 operațiunea de plată dispusă ar putea să încalce unele prevederi legale sau este considerată frauduloasă sau cu potențial fraudulos;
- 8.1.3 Utilizatorul refuză să prezinte documente justificative solicitate expres de către BPAY;
- 8.1.4 Utilizatorul dispune efectuarea unei plăți către o entitate supusă sancțiunilor;
- 8.2 Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către BPAY se consideră că nu a fost primit de BPAY.
- 8.3 În cazul neacceptării spre executare a unui ordin de plată, BPAY va notifica Utilizatorul asupra cauzelor refuzului și a modalității de remediere a erorilor ce au determinat refuzul, cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care ordinul de plată respectiv a fost primit.
- 8.4 Notificarea refuzului este pusă la dispoziția Utilizatorului prin SADD sau poșta electronică, Utilizatorul având obligația de a respecta prevederile contractelor specifice și/sau instrucțiunile cuprinse în manualele de utilizare a SADD privind consultarea stării ordinelor de plată și/sau a notificărilor transmise de către BPAY.

## **9 EXECUTAREA ORDINELOR DE PLATĂ**

- 9.1 Ordinele de plată în monedă națională și valută străină, recepționate de BPAY pe parcursul zilei operaționale până la ora-limită, sunt executate de BPAY până la sfârșitul zilei operaționale, în dependență de tipul transferului.
- 9.2 La solicitarea Utilizatorului, plata ordinară în monedă națională poate fi executată la o dată viitoare, ce nu va depăși 10 (zece) zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată.
- 9.3 BPAY va debita Contul de plăți al Utilizatorului cu suma plății în ziua executării ordinului de plată.
- 9.4 BPAY este în drept să stabilească de sine stătător banca/ instituția de plată intermediară pentru executarea transferului de credit aferent plății în valută străină;

## **10 REVOCAREA ORDINULUI DE PLATĂ**

- 10.1 BPAY poate accepta revocarea de către Utilizator a unui ordin de plată doar dacă acesta nu a fost încă executat (nu a fost debitat Contul de plăți al Utilizatorului). Cererea de revocare se va perfecta în scris și se va semna de către Persoana autorizată a Utilizatorului, sau în format electronică cu semnătură electronică sau mobilă.
- 10.2 Un ordin de plată primit și acceptat de BPAY nu poate fi revocat, cu excepția următoarelor cazuri:
- 10.2.1 în cazul Plăților automate, Utilizatorul poate revoca un ordin de plată cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea Contului de plăți;
- 10.2.2 în cazul Debitării Directe, Utilizatorul nu poate revoca un ordin de plată care a fost transmis BPAY de către beneficiar și pentru care și-a exprimat consimțământul. Totodată, cu acordul beneficiarului, ordinul de plată poate fi revocat de Utilizator, dacă solicitarea de revocare este transmisă BPAY cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care preceda ziua convenită a debitării Contului de plăți.
- 10.2.3 Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de BPAY, ce decurge din revocarea sau modificarea unui ordin de plată, va fi suportat de Utilizator și debitat de BPAY din oricare Cont de plăți al acestuia, fără îndeplinirea altor formalități prealabile.
- 10.2.4 Returnarea sumei unei operațiuni de plată, care a fost deja executată de BPAY, este posibilă doar în condițiile legislației în vigoare.

## **11 OPERAȚIUNI DE PLATĂ NEAUTORIZATE, NEEEXECUTATE SAU EXECUTATE INCORECT**

- 11.1 BPAY nu poartă răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Utilizator, care nu pot fi procesate din cauza: lipsei de disponibil în contul de plăți al Utilizatorului, a erorilor de completare a ordinului de plată, a ilegalității operațiunilor, a dispozițiilor executorii ale organelor împuternicite prin lege sau a lipsei documentelor justificative aferente operațiunii (dacă legislația în vigoare impune prezentarea unor astfel de documente).
- 11.2 BPAY nu poartă răspundere pentru pierderi sau prejudicii de orice natură, suportate direct sau indirect de către Utilizator, ca urmare a executării de către BPAY a oricărei instrucțiuni a Utilizatorului, fiind acceptat faptul că orice instrucțiune dată BPAY este considerată pe riscul și sub deplina responsabilitate a Utilizatorului.
- 11.3 Utilizatorul este obligat să monitorizeze și să verifice în extrasele de cont corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de BPAY în conturile sale de plăți și să comunice în scris imediat orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.
- 11.4 În cazul în care un cont de plăți al Utilizatorului este creditat din eroare cu o sumă, Utilizatorul este obligat să notifice imediat BPAY, neavând dreptul să retragă sau să utilizeze în orice alt fel această sumă primită, în totalitate sau parțial.
- 11.5 În cazul în care Utilizatorul retrage sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Utilizatorul se obligă să ramburseze BPAY suma respectivă.
- 11.6 Utilizatorul va restitui BPAY orice sumă, înscrisă în cont eronat și/sau care nu îi aparține, nu mai târziu de a doua zi lucrătoare după depistarea acesteia.
- 11.7 BPAY va restitui integral și fără rețineri nejustificate, mijloacele bănești debitate incorect din contul de plăți al Utilizatorului.



## **12 PLĂȚI ÎN FAVOAREA UTILIZATORULUI**

- 12.1 Plata (transferul de credit) primită în favoarea Utilizatorului se va procesa în ziua primirii acesteia, dacă este primită până la ora-limită a zilei lucrătoare și în ziua lucrătoare următoare, dacă este primită mai târziu de ora-limită sau în ziua nelucrătoare pentru BPAY, cu condiția că instrucțiunile de plată sunt complete și corecte.
- 12.2 Suma ce face obiectul transferului de credit primit va fi creditată în Contul de plăți al Utilizatorului:
- 12.2.1 imediat ce a fost debitat Contul de plăți al plătitorului - în cazul plătitorului a efectuat plata din contul său de plăți deschis la BPAY;
- 12.2.2 la data creditării contului BPAY deschis într-o bancă străină/ sau prestator de plăți (data valutei);
- 12.2.3 la data primirii, dacă data valutei indicată în ordinul de plată precedă data primirii, dacă au fost implicați și alți prestatori de servicii de plată sau bănci.
- 12.3 În cazul în care data valutei va fi o zi nelucrătoare pentru BPAY, creditarea Contului de plăți al Utilizatorului se va face în ziua lucrătoare următoare.
- 12.4 În cazul în care valuta plății diferă de valuta Contului de plăți al Utilizatorului, indicat în ordinul de plată primit, BPAY va credita Contul de plăți al Utilizatorului cu echivalentul, în valuta Contului de plăți, al sumei primite, calculat la cursul de schimb valutar comercial al BPAY, valabil la data creditării Contului de plăți al Utilizatorului.
- 12.5 În cazul plății în valută străină, dacă codul IBAN conține erori ne semnificative, iar Utilizatorul poate fi identificat, se va credita contul Utilizatorului fără a face investigații suplimentare, cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a fost primită plata.
- 12.6 Transferul de credit, la care Utilizatorul nu poate fi determinat univoc (instrucțiuni de plată incomplete, cod IBAN eronat), se consideră nefinalizat, iar suma plății nu este creditată în contul Utilizatorului.
- 12.7 Suma transferului de credit nefinalizat se înregistrează la contul intern al BPAY „Sume cu caracter neidentificat” urmând a fi efectuate următoarele operațiuni:
- 12.7.1 în cazul plății în monedă națională, BPAY va restitui plătitorului suma transferului de credit eronat, cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care transferul respectiv a fost primit;
- 12.7.2 în cazul plății în valută străină, BPAY va solicita băncii plătitorului/băncii intermediare/prestatorului de plăți date suplimentare despre Utilizator/ cod IBAN. În cazul în care în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare (în cazul investigării codului IBAN) sau de 20 (douăzeci) zile lucrătoare (în cazul investigării altor erori) nu vor fi primite date ce ar permite creditarea contului Utilizatorului, BPAY va restitui plătitorului suma transferului eronat.

## **13 PLĂȚI AUTOMATE**

- 13.1 Plățile automate presupun efectuarea, în mod automatizat, a plăților în numele Utilizatorului, în baza ordinelor de plată emise și executate de către BPAY, în temeiul condițiilor stipulate în Contractul separat privind Plățile automate.
- 13.2 Plățile automate presupun următoarele servicii:
- 13.2.1 Transfer sold - presupune serviciile de transfer al soldului contului de plăți la alte conturi proprii ale Utilizatorului, în aceeași valută, în cadrul BPAY. Utilizatorul are posibilitatea de a transfera soldul integral sau o anumită sumă ce depășește soldul prestabilit de Utilizator în Contractul specific.
- 13.2.2 Plăți programate - presupune serviciile de executare a plăților la date programate și în sume fixate. Plățile au caracter de periodicitate zilnic, săptămânal, lunar și anual.
- 13.3 Plățile automate se acceptă și execută la data/ în perioada indicată în Contractul specific în următoarele condiții:
- 13.3.1 disponibilul de mijloace bănești în Contul de plăți al Utilizatorului la data/ în perioada nominalizată este suficient pentru executarea plății și încasarea comisioanelor BPAY și
- 13.3.2 asupra Contului de plăți/ disponibilului din Contul de plăți al Utilizatorului nu sunt aplicate grevări/ popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.

- 13.4 În cazul existenței asupra Contului de plăți/ disponibilului din Contul de plăți al Utilizatorului a unor grevări/ popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege, BPAY emite și execută ordinul de plată numai după anularea grevărilor/popririlor.
- 13.5 În cazul în care data fixată pentru efectuarea plăților automate coincide cu o zi nelucrătoare, ordinul de plată se va emite și se va executa cel târziu în ziua lucrătoare ce urmează după ziua nelucrătoare.
- 13.6 BPAY nu efectuează executarea parțială a plății automate.
- 13.7 În cazul existenței mai multor plăți automate pe același cont de plăți cu aceeași dată a valutei, BPAY va executa ordinele de plată prin metoda aleatorie, în limita disponibilului în Contul de plăți al Utilizatorului.
- 13.8 În ziua executării/neexecutării plății automate, BPAY va transmite Utilizatorului o notificare prin poșta electronică sau SADD, privind executarea/neexecutarea plății automate.
- 13.9 Utilizatorul va asigura pe Contul de plăți un disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea plății automate și achitarea comisioanelor aferente, cu cel puțin 1 (una) zile calendaristică înainte de data valutei, în caz contrar, BPAY nu are obligația onorării plății.
- 13.10 Modificarea condițiilor de executare a plății automate este inițiată de către Utilizator în baza cererii care se va depune cel puțin cu 1 (una) zi calendaristică până la data valutei.
- 13.11 În cazul revocării/ anulării unei plăți automate sau a mai multor plăți automate din cadrul unui serviciu sau a revocării unui serviciu integral (în condițiile existenței altor cereri):
- 13.11.1 utilizatorul depune o cerere de revocare a plății automate, în care stipulează detaliile aferente plății revocate;
- 13.11.2 cererea de revocare se depune cel puțin cu 1 (una) zi calendaristică până la data valutei; la data acceptării Cererii de revocare plata automată nu se execută.
- 13.12 În cazul solicitării de sistare a tuturor plăților automate:
- 13.12.1 Utilizatorul prezintă o cerere de sistare a tuturor plăților automate.
- 13.12.2 cererea de sistare este prezentată BPAY cu 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de potențiala dată a sistării.
- 13.13 BPAY sistează la solicitarea Utilizatorului toate plățile automate, în lipsa datoriilor aferente serviciului dat.
- 14 ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONTUL DE PLĂȚI**
- 14.1 Operațiunile cu numerar în monedă națională în/din Conturile de plăți ale Utilizatorului se efectuează de către BPAY cu respectarea legislației și actelor normative interne ale BPAY în vigoare.
- 14.2 La efectuarea operațiunilor în numerar se vor solicita următoarele documente:
- 14.2.1 actul de identitate al Persoanei autorizate;
- 14.2.2 documentele care confirmă dreptul de a efectua operațiuni cu numerarul în Conturile de plăți ale Utilizatorului;
- 14.2.3 documentele justificative, care confirmă dreptul sau necesitatea efectuării tranzacției;
- 14.3 Depunerea numerarului în monedă națională se efectuează la oficiul BPAY sau prin terminalele Cash-in ale partenerilor și agenților BPAY.
- 14.4 Utilizatorul va putea efectua operațiunile de depunere a mijloacelor bănești în numerar în Conturile de plăți, doar după înregistrarea conturilor la Serviciul Fiscal de Stat.
- 14.5 Eliberarea numerarului în monedă națională se efectuează la oficiul BPAY, sau prin ATM și terminale de Cash-out ale partenerilor BPAY.
- 14.6 Utilizatorul nu va admite, iar BPAY este în drept să refuze efectuarea operațiunilor de eliberare a mijloacelor bănești în numerar din Conturile de plăți, în cazul existenței asupra Contului de plăți/ disponibilului din Contul de plăți al Utilizatorului a unor grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.

- 14.7 Utilizatorul are posibilitatea să efectueze operațiuni de schimb valutar prin virament, în baza cererii de schimb valutar. Prin cererea de schimb valutar, Utilizatorul își exprimă intenția de a cumpăra, vinde sau converti valuta străină.
- 14.8 Cererea de schimb valutar se întocmește și transmite în format electronic prin SADD, fiind autorizată prin aplicarea semnăturii electronice sau mobile conform instrucțiunilor funcționale ale SADD.
- 14.9 Operațiunile de schimb valutar sunt executate de BPAY în dependență de disponibilul valutei străine.
- 14.10 BPAY este în drept să efectueze operațiuni de schimb valutar din numele și contul Utilizatorului, fără cereri de schimb valutar, dacă este mandatată de Utilizator prin contracte specifice sau la dispoziția organelor abilitate prin lege cu dreptul de a dispune de mijloacele aflate în conturile de plăți ale utilizatorilor.
- 14.11 Cererile de schimb valutar, remise după ora-limită, neprocesate, vor fi restituite a doua zi cu indicarea motivului.
- 14.12 La executarea operațiunii de schimb valutar, se va debita/ credita contul de plăți în valută străină al Utilizatorului, indicat în cererea de schimb valutar, cu suma vândută/ cumpărată și se va credita/debita contul de plăți în monedă națională al acestuia, cu contravaloarea în moneda națională a sumei în valută.
- 15 CERINȚE FAȚĂ DE DOCUMENTELE PREZENTATE LA EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR**
- 15.1 Documentele justificative reprezintă documentele care urmează a fi prezentate BPAY pentru a justifica efectuarea plăților și valută străină și altor operațiuni.
- 15.2 Utilizatorul poartă responsabilitate pentru veridicitatea documentelor care le prezintă.
- 15.3 Documentele permise reprezintă documente ce atestă permisiunea obținută de către Utilizator de la organele abilitate de a efectua plăți sau alte operațiuni și conțin, după caz, date despre sumele transferurilor și documentele justificative (autorizațiile BNM și anexele la acestea, notificațiile emise de BNM, etc.).
- 15.4 Documentele justificative vor fi remise de către Utilizator în fotocopie autentificată de Utilizator, conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, care se certifică prin semnătura electronică a Utilizatorului;
- 15.5 Documentele permise vor fi prezentate:
- 15.5.1 la efectuarea primului transfer - în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la oficiul BPAY până la sau în ziua efectuării transferului în valută străină;
- 15.5.2 la efectuarea transferurilor ulterioare: a) în fotocopie a documentului emis pe suport de hârtie/ electronic (dacă acesta a fost emis electronic), autentificat/ă de Utilizator, conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, care se certifică prin semnătura electronică a Utilizatorului. b) în original, la oficiul BPAY (doar pentru autorizații BNM) – în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data efectuării transferului.
- 15.6 Dacă în baza documentelor se efectuează mai multe plăți, documentele vor fi prezentate de Utilizator o singură dată, la efectuarea primei plăți.
- 15.7 La efectuarea operațiunilor în numerar:
- 15.7.1 documentele justificative pot fi prezentate de către Utilizator în original, în fotocopie autentificată notarial sau în fotocopie autentificată de Utilizator, prin aplicarea mențiunilor conform prevederilor BPAY, certificate cu semnătura persoanei autorizate și, după caz, cu amprenta ștampilei Utilizatorului conform Fișei deținute de BPAY;
- 15.7.2 documentele permise vor fi prezentate în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la efectuarea fiecărei operațiuni;
- 15.7.3 documentele justificative/permise se vor prezenta de către Utilizator la momentul efectuării operațiunii.
- 15.8 În cazul în care există documente de modificare, documente care modifică sau completează documentele justificative/permise, acestea de asemenea urmează a fi prezentate BPAY în modalitatea prevăzută în prezentul Contract-cadru pentru prezentarea documentelor justificative/ permise. Documentele

justificative, perfectate în limbi străine, la solicitarea BPAY, se prezintă împreună cu traducerile legalizate ale acestora în limba română.

## 16 INFORMAȚII PRIVIND EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR

- 16.1 BPAY confirmă executarea operațiunilor prin extrasul de cont electronic generat în SADD, în care se prezintă informații privind data înregistrării operațiunilor în sistemul informațional al BPAY, sumele operațiunilor, comisioanele aferente operațiunilor efectuate, precum și alte informații prevăzute de legislația în vigoare.
- 16.2 BPAY oferă Utilizatorului posibilitatea de a monitoriza și gestiona mijloacele plasate în Conturile de plăți prin intermediul SADD, generarea, descărcarea, imprimarea extraselor din cont pe anumite perioade fixe și/sau o perioadă configurabilă – în limita a 60 (șaizeci) zile calendaristice și pentru o perioada anterioară de până la 60 luni;
- 16.3 Utilizatorul poate solicita eliberarea unor extrase de cont în format și conținut special, pentru care va achita comisioane suplimentare, în conformitate cu Tarifele BPAY.
- 16.4 BPAY va transmite Utilizatorului lunar extrasul de cont prin e-mail, iar Utilizatorul va verifica toate operațiunile efectuate prin Contul său de plăți și prezentate în extrasul de cont, pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea operațiunilor înregistrate în luna de gestiune.
- 16.5 BPAY se angajează să corecteze erorile comunicate de Utilizator și acceptate (recunoscute) de BPAY. Dacă Utilizatorul nu prezintă BPAY, din momentul primirii extrasului lunar în termen de 3 (trei) zile lucrătoare o scrisoare de comunicare despre erorile depistate, soldurile conturilor se consideră confirmate de către Utilizator.
- 16.6 Bpay garantează secretul profesional privind relațiile de afaceri cu Utilizatorul, inclusiv și după încetarea relațiilor contractuale. Informația despre operațiunile efectuate în cont poate fi furnizată numai la cererea sau cu permisiunea Utilizatorului sau a Persoanei autorizate a acestuia, excepție fiind organele abilitate prin lege.

## 17 CARDURI CORPORATIVE (BUSINESS)

### 17.1 Definiții:

- 17.1.1 **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;
- 17.1.2 **Cont de card corporativ** – contul de plăți deschis de BPAY la solicitarea Utilizatorului, în care se înregistrează toate Tranzacțiile efectuate, inclusiv cu Cardul corporativ atașat la respectivul cont;
- 17.1.3 **Card corporativ (business)** – instrument de plată sub formă fizică de card din plastic, atașat la Contul de card corporativ și emis pe numele Deținătorului la cererea Utilizatorului;
- 17.1.4 **Card corporativ personalizat** – card corporativ, emis în MDL, EUR sau USD, pe care este tipărită/embosată informația despre Deținător;
- 17.1.5 **Card corporativ personificat** - card corporativ emis pe care nu este tipărită/embosată informația despre Deținător. Acest card se emite numai în lei moldovenești prin completarea cererii de emiteră a cardului, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea deținătorului în evidența internă a BPAY.
- 17.1.6 **Card corporativ virtual** – card corporativ 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.
- 17.1.7 **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;
- 17.1.8 **Deținător de card, Deținător** - persoana fizică, pe numele căruia este emis Cardul corporativ, împuternicită de către Utilizator de a utiliza mijloacele bănești din Contul de card corporativ;
- 17.1.9 **Overdraft neautorizat** – suma înregistrată în debitul contului de card care depășește disponibilul din cont, ca urmare a operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului corporativ;

- 17.1.10 **Sistem de plăți** - sistemul internațional de plăți Mastercard Worldwide;
- 17.1.11 **Tranzacție** - acțiune, inițiată de plătitor sau Beneficiarul plății, de verificare a soldului, alimentare, transferare sau retragere de fonduri, în care Cardul corporativ este folosit ca instrument de plată.
- 17.2 Prevederi generale**
- 17.2.1 Contul de card corporativ se deschide și Cardul corporativ se emite de către BPAY, la cererea Utilizatorului, în baza Cererii și altor documente aferente, completate și semnate în mod corespunzător de către Persoanele împuternicite.
- 17.2.2 Contul de card corporativ, la care va fi atașat Cardul corporativ, poate fi deschis în una din următoarele valute: MDL sau EUR. Plățile pot fi efectuate în orice valută, indiferent de valuta Contului de card corporativ.
- 17.2.3 La un Cont de card corporativ BPAY va atașa unul sau mai multe Carduri corporative pentru fiecare Deținător. Cardurile corporative pot fi emise doar după luarea la evidență de către SFS a Contului de card corporativ.
- 17.2.4 Administrarea și gestionarea Contului de card corporativ se efectuează în baza prezentului Contract-cadru și a Contractului de deservire a conturilor de plăți a persoanelor juridice, iar utilizarea și gestionarea Cardurilor corporative atașate la Contul de card corporativ se efectuează de către Deținători, în conformitate cu Regulile de utilizare a Cardului corporativ (**Anexa nr.1**).
- 17.2.5 Cardurile corporative se utilizează de către Deținător ca instrument de plată în scopul efectuării cheltuielilor aferente activității Utilizatorului, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 17.2.6 Este interzisă utilizarea Cardului corporativ 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.
- 17.2.7 Sunt interzise transferurile P2P de pe / pe Cardurile corporative prin diferite canale gestionate de BPAY (SADD mobil sau web) și alte canale gestionate de către prestatorii serviciilor de plată din Republica Moldova și din străinătate.
- 17.2.8 Contul de card corporativ poate fi gestionat și utilizat și prin intermediul SADD ale BPAY, prin care Utilizatorul poate efectua transferurile de pe Contul de card corporativ.
- 17.2.9 Utilizatorul poate solicita stabilirea unor limite de utilizare a mijloacelor bănești din Contul de card corporativ pentru fiecare Card corporativ atașat la acesta, în baza Cererii/ Formularului corespunzător.
- 17.2.10 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.
- 17.2.11 Pe teritoriul Republicii Moldova nu este permisă retragerea numerarului în valuta străină prin intermediul Cardurilor corporative emise de către BPAY, atașate la Contul de card corporativ.
- 17.2.12 Tranzacțiile efectuate cu toate Cardurile corporative atașate la Conturile de card deschise Utilizatorului la BPAY vor fi reflectate în Extrasul de cont de card, care va fi pus la dispoziție, conform Tarifelor BPAY.
- 17.2.13 Utilizatorul 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.
- 17.2.14 BPAY nu va Autoriza tranzacțiile în cazul în care: a) nu există mijloace suficiente în Contul de card corporativ; b) suma tranzacției depășește limitele de utilizare a Cardului corporativ; c) Cardul corporativ este blocat; d) elementele de securitate personalizate ale Cardului corporativ 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.

- 17.2.15 Toate reclamațiile se vor examina conform legislației în vigoare, precum și a Regulilor sistemelor de plăți, astfel: a) Utilizatorul depune reclamația în forma scrisă la BPAY; b) 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; c) 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; d) BPAY informează Utilizatorul 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 corporativ, dacă acestea au fost constatate incorecte în urma examinării reclamației.
- 17.2.16 În cazul unei tranzacții declarate de către Utilizator 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 Utilizatorului 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.
- 17.2.17 În cazul în care Deținătorul nu a asigurat siguranța Elementelor de securitate personalizate ale cardului, Utilizatorul și Deținătorul, în mod solidar, 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.
- 17.2.18 Utilizatorul 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.
- 17.2.19 Utilizatorul autorizează BPAY să debiteze în orice moment Contul de card cu sumele ce reprezintă valoarea Tranzacțiilor efectuate de către Deținător prin intermediul Cardului corporativ atașat la contul respectiv și a comisioanelor/taxelor aferente în corespundere cu Tarifele BPAY, inclusiv cu valoarea Overdraft-ului neautorizat/nesanționat.
- 17.2.20 Tranzacțiile cu Cardul corporativ se vor efectua în limita soldului disponibil al Contului de card corporativ, având în vedere limitele de operare pe cont stabilite de BPAY și legislația în vigoare, precum și limitele pe card stabilite de Utilizator conform tarifelor BPAY.
- 17.2.21 Utilizatorul înțelege și consimte că Tranzacțiile efectuate de către Deținător în altă valută decât cea a contului de Card corporativ, vor genera costuri suplimentare aferente conversiei valutare. Tranzacțiile astfel efectuate vor fi debitate în valuta Contului de card, prin aplicarea conversiei valutare automate.
- 17.2.22 La inițierea de către Deținător a Tranzacției din Contul de card corporativ, după Autorizarea tranzacției, BPAY va bloca în Contul de card corporativ suma tranzacției până la momentul în care această sumă va fi decontată din Cont de card corporativ (tranzacții în așteptare). Blocarea sumei se execută cu sau fără convertirea de către BPAY a valutelor, după cum urmează: a) dacă valuta Contului de card corporativ 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 corporativ 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 corporativ, 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.

- 17.2.23 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 corporativ, efectuând conversia valutei la data decontării, în conformitate cu una din modalitățile expuse în pct.17.2.22.
- 17.2.24 Suma blocată în Contul de card corporativ 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 corporativ.
- 17.2.25 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.
- 17.2.26 Utilizatorul este obligat să monitorizeze lunar starea Contului de card corporativ pentru a nu permite apariția overdraft-ului neautorizat în Contul de card corporativ.
- 17.2.27 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 corporativ se debitează de către BPAY, în următoarea ordine: (i) achitarea penalităților; (ii) achitarea dobânzii; (iii) rambursarea overdraft-ului neautorizat.
- 17.2.28 În cazul înregistrării Overdraft-ului neautorizat, BPAY este în drept să blocheze utilizarea Cardului corporativ și/sau Cardurilor corporative și să procedeze, după caz, la întreruperea relațiilor contractuale privind Contul de card corporativ.
- 17.2.29 Utilizatorul poate solicita de la BPAY blocarea tuturor Cardurilor corporative atașate la Contul de card, iar Deținătorul poate solicita de la BPAY blocarea doar a Cardului corporativ emis pe numele său. La cererea Utilizatorului, BPAY va bloca Cardul corporativ fără înștiințarea prealabilă și fără acordul Deținătorului.
- 17.2.30 Cererea Deținătorului privind blocarea cardului corporativ poate fi comunicată la BPAY prin legătură telefonică la Serviciul suport carduri 7/24 (în caz de pierdere /furt a cardului, introducerea PIN-codului greșit, etc), sau prin completarea Cererii/Formulare corespunzătoare de către Utilizator / Deținător la sediul BPAY.
- 17.2.31 BPAY are dreptul de a bloca cardul/cardurile atașate Contului de card corporativ 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 acestuia; c) recepționarea alertelor de la sistemele de plată Mastercard care conțin informația despre compromiterea cardului; d) suspiciuni de implicare a Utilizatorului/ Deținătorului în acțiuni frauduloase; e) în caz de Overdraft neautorizat; f) constatarea sporirii semnificative a riscului asociat incapacității Utilizatorului de a executa obligațiile de plată pe care le are față de BPAY; g) nerespectarea Contractului-cadru; h) încetarea relațiilor contractuale dintre BPAY și Utilizator; i) prin hotărârea organelor împuternicite în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 17.2.32 BPAY va anunța Utilizatorul prin telefon sau prin e-mailul Utilizatorului/ Deținătorului indicat în Cererea de deschidere a contului de card corporativ și emitere 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.
- 17.2.33 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.
- 17.2.34 Sumele blocate pe Contul de card corporativ 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.
- 17.2.35 Contul de card corporativ poate fi închis la inițiativa Utilizatorului doar după onorarea tuturor obligațiilor față de Bancă.
- 17.2.36 Închiderea Contului de card corporativ se efectuează în baza Cererii/Formularului corespunzător, depusă la sediul BPAY. În momentul prezentării Cererii/Formularului corespunzător, Utilizatorul asigură: (i)

lipsa datoriilor (luând în considerare sumele blocate pe Contul de card corporativ) aferente Contului de card corporativ; (ii) lipsa soldului pozitiv la contul de card al Utilizatorului. Soldul contului de card corporativ trebuie să fie zero (luând în considerare sumele tranzacțiilor inițiate și nefinalizate, inclusiv și sumele tranzacțiilor aferente procesului de dispută); (iii) restituirea tuturor Cardurilor corporative, atașate la Contul de card corporativ.

- 17.2.37 Contul de card corporativ se închide după expirarea termenului de 33 zile (perioada în care Contul de card corporativ este inactiv) din momentul completării Cererii/Formularului corespunzător de către Utilizator și recepționării acesteia de către BPAY, dar nu mai devreme de efectuarea tuturor decontărilor prevăzute de prezentele Condiții Generale și Contract specific, inclusiv și soluționarea tuturor litigiilor și reclamațiilor privind tranzacțiile efectuate.
- 17.2.38 După expirarea termenului, menționat în pct. 17.2.37, sumele rămase vor fi transferate de BPAY în contul de plăți al Utilizatorului, deschis la BPAY, dar în cazul când Utilizatorul nu dispune de un astfel de cont, se vor transfera și păstra într-un cont al BPAY, fără a fi afectat dreptul Utilizatorului de a solicita restituirea sumelor respective la prima cerere, cu achitarea comisionului, după caz, conform Tarifelor în vigoare.
- 17.2.39 Cardul corporativ este și rămâne proprietatea BPAY pe tot parcursul valabilității sale și se returnează la BPAY la solicitarea acesteia.
- 17.2.40 Contului de card corporativ îi sunt aplicabile prevederile prezentului Contract-cadru, în măsura în care nu contravin prevederilor prezentului Capitol, Contractului specific, cât și prevederilor legislației aplicabile în domeniul cardurilor de plată.
- 17.2.41 Utilizatorul poate solicita emiterea de carduri personalizate sau personificate, virtuale sau în formă fizică, în conformitate cu Tarifele BPAY.

### **17.3 Drepturi, obligații și responsabilități**

#### **17.3.1 Utilizatorul este în drept:**

- a) să solicite de la BPAY acordarea serviciilor în conformitate cu prezentele condiții generale, contractului specific, tarifelor BPAY și legislației în vigoare, inclusiv, deschiderea, gestionarea și închiderea contului de card corporativ; emiterea, reemiterea, blocarea și anularea cardurilor;
- b) să stabilească limitele de utilizare a mijloacelor din contul de card corporativ pentru fiecare card în parte;
- c) să se aboneze/dezaboneze la serviciile electronice conexe disponibile contului de card corporativ (extras de cont online sau prin e-mail, etc.);
- d) să retragă din contul de card corporativ 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;
- e) să beneficieze și de alte drepturi prevăzute de condițiile generale, contractul specific și legislația aplicabilă.

#### **17.3.2 BPAY este în drept:**

- a) să debiteze Contul de card corporativ sau alte Conturi de plăți ale Utilizatorului cu suma Overdraft-ului neautorizat sau cu suma altor datorii generate prin Tranzacțiile efectuate de către Deținător prin utilizarea Cardului corporativ;
- b) să solicite prezentarea de către Utilizator și/sau 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 corporativ;
- c) să refuze examinarea contestațiilor privind Tranzacțiile pretinse ca fiind neautorizate sau eronate, dacă BPAY nu recepționează documentele justificative necesare pentru soluționarea contestațiilor;
- d) să distrugă Cardurile corporative care nu au fost ridicate de către Deținător în termen de 3 (trei) luni de la emitere/ reemitere;
- e) să limiteze Tranzacțiile efectuate cu Cardul corporativ, în funcție de prevederile legislației în vigoare sau de cerințele de securitate sau Regulile sistemelor de plăți;



- f) în mod unilateral și fără notificare prealabilă, să suspende efectuarea tranzacțiilor în Contul de card corporativ și/sau să blocheze sau să limiteze utilizarea Cardului/cardurilor corporative, să refuze Autorizarea oricărei Tranzacții, să blocheze Contul de card corporativ și/sau să refuze reemiterea Cardului corporativ, în cazul existenței suspiciunilor de utilizare frauduloasă/neautorizată a acestuia și sau în cazul nerespectării de către Utilizator sau Deținător a prevederilor prezentului Contract-cadru, Contractului specific, a Regulilor de utilizare a Cardului corporativ, cât și a Regulilor sistemelor de plăți;
- g) să beneficieze și de alte drepturi prevăzute în Contractul-cadru, Contractul specific și legislația aplicabilă.

#### 17.3.3 Utilizatorul se obligă:

- a) să asigure menținerea disponibilităților în Contul de card corporativ suficiente pentru efectuarea tranzacțiilor, achitarea taxelor și comisioanelor;
- b) să asigure completarea Contului de card corporativ cu mijloace suficiente pentru rambursarea integrală a overdraft-ului neautorizat, precum și pentru achitarea sumei dobânzilor și a comisioanelor calculate conform Tarifelor;
- c) să depună Cererea de anulare a Cardului corporativ și să asigure restituirea acestuia la BPAY la concedierea/demisia Deținătorului sau în alte cazuri;
- d) să notifice BPAY despre pierderea sau furtul Cardului corporativ în conformitate cu Regulile de utilizare a Cardului corporativ;
- e) să respecte întocmai prevederile Contractului-cadru și să aducă la cunoștința Deținătorului conținutul prezentului Contract-cadru și Regulilor de utilizare a Cardului corporativ (**Anexa 1**), și să se asigure că acesta le cunoaște și le respectă.

#### 17.3.4 BPAY se obligă:

- a) să asigure efectuarea decontărilor pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul Cardurilor corporative în limita soldului mijloacelor disponibile în Contul de card corporativ și în conformitate cu prevederile prezentului Contract-cadru, Contractului specific și legislația în vigoare;
- b) să blocheze cardul la cererea Utilizatorului și/sau a Deținătorului, în conformitate cu prezentele Condiții Generale;
- c) 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.

#### 17.3.5 Utilizatorul este responsabil:

- a) pentru toate tranzacțiile efectuate cu utilizarea de către Deținători a Cardurilor corporative atașate la Contul de card corporativ, 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;
- b) față de BPAY pentru orice prejudicii cauzate acesteia în rezultatul utilizării Cardului corporativ și efectuării Tranzacțiilor de către Deținător, ca pentru fapta proprie, fiind obligat să despăgubească BPAY pentru pierderile și costurile suportate de aceasta;
- c) pentru veridicitatea, completitudinea, exactitatea și actualitatea documentelor justificative și altor documente și informații prezentate la BPAY; Răspunderea Utilizatorului și Deținătorului față de BPAY este prezumată solidară.

#### 17.3.6 Responsabilitățile BPAY:

- a) BPAY este responsabilă pentru integritatea mijloacelor bănești înregistrate în Contul de card corporativ;
- b) BPAY nu poartă răspundere pentru debitarea Contului de card corporativ în cazul furtului sau pierderii cardului, până în momentul în care Utilizatorul și/sau Deținătorul de card notifică BPAY despre pierderea sau furtul cardului în conformitate cu Regulile de utilizare a cardului corporativ;

- c) BPAY nu poartă răspundere pentru calitatea serviciilor/bunurilor procurate prin intermediul Cardului corporativ;
- d) BPAY nu poartă răspundere pentru litigiile și conflictele apărute între Utilizator și Deținător.

## **18 SERVICII DE REPARTIZARE A SUMELOR**

- 18.1 Serviciile de repartizare a sumelor reprezintă un set de servicii, prin care Utilizatorul mandatează BPAY să vireze din numele și contul său diverse plăți în conturile unor persoane terțe, beneficiari ai plăților salariale, tichetelor de masă sau a serviciilor oferite de Utilizator, în baza informației electronice remise de Utilizator în adresa BPAY prin SADD.
- 18.2 BPAY oferă Utilizatorului servicii de repartizare a sumelor în baza Cererii prin una din următoarele modalități:
  - 18.2.1 în oficiul BPAY, completate pe suport de hârtie, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Utilizatorului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare Fișei deținute de BPAY; sau
  - 18.2.2 la distanță, în cazul oferirii de către BPAY a unor astfel de funcționalități, prin completarea și semnarea, în format electronic conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD.
- 18.3 Serviciile de repartizare a sumelor presupun următoarele tipuri de operațiuni (în cazul în care acestea sunt incluse în oferta BPAY):
  - 18.3.1 virarea de către BPAY în conturile salariaților Utilizatorilor deschise la BPAY a salariilor, primelor și altor plăți, aferente retribuirii muncii; și
  - 18.3.2 virarea altor plăți la conturile beneficiarilor indicați de Utilizator.
- 18.4 Cerințele minime obligatorii pentru Utilizator sunt:
  - 18.4.1 periodicitatea de repartizare a sumelor este, de regulă, lunară sau bilunară. Utilizatorul poate stabili alte termene de virare și repartizare a sumelor; și
  - 18.4.2 sumele se repartizează în monedă națională.
- 18.5 BPAY repartizează sumele în conturile beneficiarilor în cazul în care:
  - 18.5.1 Utilizatorul a transferat mijloace bănești suficiente în contul BPAY, deschis pentru plățile spre repartizare;
  - 18.5.2 informația electronică aferentă plăților spre repartizare și datelor bancare ale beneficiarilor nu conține erori;
  - 18.5.3 Utilizatorul a transferat suma comisionului aferent serviciului la contul BPAY, deschis pentru plățile spre repartizare sau dispune de suficiente mijloace bănești în contul de plăți pentru perceperea de către BPAY a comisionului.
- 18.6 Mijloacele rămase în contul BPAY, după repartizarea sumelor în conturile beneficiarilor, sunt restituite de BPAY la Contul de plăți al Utilizatorului din care acestea au fost transferate.
- 18.7 Dezactivarea/ dezabonarea de la serviciu se efectuează de către BPAY:
  - 18.7.1 la solicitarea Utilizatorului, în baza cererii specifice, completate de către Utilizator și prezentate în oficiul BPAY, în condițiile lipsei datoriilor aferente serviciului;
  - 18.7.2 în mod unilateral, în condițiile nerespectării de către Utilizator a prevederilor prezentului Contract-cadru, inclusiv neutilizării serviciului mai mult de 180 zile consecutiv. Suplimentar la serviciile de repartizare a sumelor, Utilizatorul poate contracta de servicii de deschidere a conturilor de plăți pentru beneficiarii de plăți (salarii, premii, diurne etc etc.). Contractarea se efectuează prin încheierea unor contracte specifice între BPAY și Utilizator.

## **19 FUNCȚIONALITĂȚILE SADD**

- 19.1 BPAY oferă Utilizatorului un set de servicii electronice informaționale și funcționalități de gestiune a conturilor de plăți prin SADD care poate fi accesat de pe pagina web BPAY (<https://biz.bpay.md/>) sau prin aplicația mobilă pe telefoane sau tablete cu sistem de operare Android și iOS. Aplicația urmează a fi descărcată gratuit din „Google Play” sau „Apple Store”.

- 19.2 SADD oferă următoarele funcționalități:
  - 19.2.1 autentificare și mecanisme de securitate;
  - 19.2.2 vizualizarea conturilor de plăți active ale Utilizatorului;
  - 19.2.3 vizualizarea soldurilor din conturile de plăți active ale Utilizatorului;
  - 19.2.4 crearea, autorizarea și transmiterea ordinelor de plată și altor documente pentru efectuarea operațiunilor;
  - 19.2.5 crearea, autorizarea și transmiterea ordinelor de schimb valutar;
  - 19.2.6 crearea, autorizarea și transmiterea delegațiilor electronice privind retragerea numerarului în monedă națională;
  - 19.2.7 vizualizarea documentelor de plată spre semnare;
  - 19.2.8 semnarea documentelor de plată prin semnătură electronică sau mobilă;
  - 19.2.9 vizualizarea statutului plăților;
  - 19.2.10 afișarea extraselor de cont pentru diferite perioade de timp;
  - 19.2.11 afișarea cursurilor de schimb valutar;
  - 19.2.12 notificări despre toate schimbările de sold în conturile Utilizatorului și alte notificări.
- 19.3 Lista funcționalităților SADD poate fi modificată/ completată de BPAY în mod unilateral pe măsura elaborării/ dezvoltării lor de către BPAY, Utilizatorul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu BPAY.

## **20 ÎNCHIDEREA CONTURILOR DE PLĂȚI**

- 20.1 Închiderea Contului de plăți poate fi efectuată în următoarele cazuri:
  - 20.1.1 la solicitarea Utilizatorului de a închide contul sau de a rezolvi unilateral Contractul și a înceta relațiile de afaceri;
  - 20.1.2 în baza hotărârii fondatorilor/ asociațiilor persoanei juridice/ organelor de constituire a persoanei juridice sau conform prevederilor documentelor de constituire a acesteia;
  - 20.1.3 în baza hotărârii instanței de judecată, a organelor abilitate;
  - 20.1.4 în temeiul refuzului Serviciului Fiscal de Stat de luare la evidență fiscală a Contului de plăți;
  - 20.1.5 în mod unilateral, din inițiativa BPAY;
  - 20.1.6 în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 20.2 Închiderea Contului la solicitarea Utilizatorului va fi efectuată numai după achitarea de către Utilizator a tuturor sumelor pe care le datorează Utilizatorului și în condițiile în care la Contul de plăți pe care Utilizatorul solicită a fi închis nu sunt servicii atașate.
- 20.3 În cazul existenței serviciilor atașate Contul de plăți, pe care Utilizatorul solicită a fi închis, Utilizatorul are obligația până la închiderea acestuia, de a solicita după caz, atașarea Serviciului/ Serviciilor la un alt Cont de plăți sau sistarea oferirii Serviciilor respective.
- 20.4 Cererea de închidere a Contului se depune oficiul BPAY sau prin alte modalități puse la dispoziția Utilizatorului de către BPAY, Utilizatorul având obligația de a completa și semna toate formularele solicitate de BPAY în acest sens.
- 20.5 Până la închiderea Contului, Utilizatorul este obligat de a transfera mijloacele bănești din respectivul Cont într-un alt cont de plăți, la un cont bancar sau retragerea lor în numerar.
- 20.6 Utilizatorul nu poate solicita închiderea Contului asupra căruia sunt aplicate grevări/ popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.
- 20.7 BPAY va închide Conturile de plăți ale Utilizatorului, în mod unilateral, în următoarele cazuri:
  - 20.7.1 Utilizatorul are statutul "lichidat" în sistemele electronice și resursele informaționale, disponibile ale autorităților publice/ persoanelor juridice; și

- 20.7.2 În cazul rezoluțiunii unilaterale de către BPAY a Contractului-cadru și încetării relației de afaceri cu Utilizatorul, cu preavizarea Utilizatorului cu cel puțin 2 luni înainte de data stabilită
- 20.8 În cazul de închidere a Contului, expus în pct. 20.7.2, BPAY va închide contul/ conturile Utilizatorului la data rezolvirii Contractului, dacă Utilizatorul nu le-a închis de sine stătător până la acel moment. Urmare a închiderii contului/ conturilor, suma care constituie la acea dată soldul creditor al Contului va fi transferată și păstrată la un cont special al BPAY, până la o posibilă transferare a sumei conform instrucțiunilor Utilizatorului.
- 20.9 La închiderea contului de plăți al Utilizatorului, BPAY informează SFS despre contul închis.
- 20.10 În cazul în care Utilizatorul nu dispune de alte Conturi de plăți la BPA, închiderea Contului are drept efect și rezoluțiunea Contractului-cadru și încetarea relației de afaceri.

## **21 PREVENIREA ȘI COMBATerea SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI**

- 21.1 BPAY aplică proceduri de identificare și acceptare a utilizatorilor bazate pe principii de prudență menite să prevină inițierea și derularea relațiilor de afaceri cu persoane sau entități implicate în activități de spălare de bani/ finanțare a terorismului și/sau supuse sancțiunilor internaționale în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării actelor de terorism sau care sunt considerate de BPAY inacceptabile din punct de vedere al riscului de spălare a banilor/finanțare a terorismului.
- 21.2 Utilizatorul este obligat să actualizeze informația prezentată BPAY la stabilirea relației de afaceri și ulterior pe parcursul relației de afaceri, în cazul survenirii unor modificări în informațiile deja oferite (cum ar fi: modificarea actului de constituire, reorganizare, modificarea denumirii, schimbarea administratorului, persoanelor desemnate cu drept de semnătură, schimbarea Beneficiarilor efectivi, adresei juridice și efective etc.) în termen de 3 zile lucrătoare de la survenirea modificărilor sau, după caz, la solicitarea BPAY. Utilizatorul va certifica corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate.
- 21.3 Măsurile de precauție privind Utilizatorul sunt aplicate de BPAY în corespundere cu cadrul legal și prevederile reglementărilor interne aplicabile domeniului prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, și cuprind:
- 21.3.1 identificarea și verificarea identității Utilizatorilor, a Persoanelor autorizate, fondatorilor /asociațiilor/ acționarilor/ membrilor Utilizatorului, în baza actelor constitutive, actelor de identitate, altor acte relevante, precum și documentelor, datelor sau informațiilor obținute dintr-o sursă credibilă și independentă, conform reglementărilor interne ale BPAY;
- 21.3.2 identificarea Beneficiarului efectiv și adoptarea de măsuri adecvate și bazate pe risc pentru verificarea identității acestuia, astfel încât BPAY să aibă certitudinea că, cunoaște cine este Beneficiarul efectiv;
- 21.3.3 înțelegerea scopului și a naturii dorite a relației de afaceri și, dacă este necesar, obținerea și evaluarea informației privind acestea, inclusiv prin justificarea operațiunii inițiate și/sau identificarea beneficiarilor reali ai sumelor ce urmează a fi plătite/încasate/transferate, originea mărfurilor, destinația finală a mărfurilor/produselor ce fac obiectul tranzacției (cum ar fi contract, factură, documente de transport, denumire transportator, etc.);
- 21.3.4 monitorizarea continuă a relației de afaceri, inclusiv examinarea tranzacțiilor încheiate pe toată durata relației respective, pentru a se asigura că tranzacțiile realizate sunt conforme cu informațiile deținute de BPAY referitoare la Utilizator, la profilul activității și la profilul riscului, inclusiv la sursa bunurilor, și că documentele, datele sau informațiile deținute sunt actualizate.
- 21.4 BPAY are dreptul să nu stabilească nici-o relație de afaceri cu Utilizatorul, și, respectiv, va putea refuza deschiderea Contului de plăți și efectuarea tranzacțiilor fără explicarea motivului refuzului, ori va putea înceta o relație de afaceri existentă fără preavizarea Utilizatorului, în următoarele situații:
- 21.4.1 BPAY cunoaște despre faptul că Utilizatorul a utilizat serviciile BPAY în scopuri ilegale sau BPAY are temei rezonabil de suspiciune în această privință;
- 21.4.2 BPAY nu poate asigura respectarea cerințelor de identificare a Utilizatorului și Beneficiarilor efectivi ai acestuia, de înțelegere a scopului și naturii relației de afaceri, tranzacțiilor Utilizatorului, de actualizare a informației despre Clienți și Beneficiarii efectivi ai acestora, inclusiv ca rezultat al nerespectării de către Utilizator a obligației sale privind actualizarea informației respective;

- 21.4.3 Utilizatorul a furnizat BPAY informații false/ eronate și/sau nu a prezentat documentele sau informațiile solicitate de BPAY și/sau în cazul când din acest motiv există risc de neconformare la cerințele legale aferente măsurilor de precauție privind utilizatorii;
- 21.4.4 BPAY deține informații sau există suspiciuni rezonabile privind implicarea Utilizatorului/ Beneficiarului efectiv/ Persoanei autorizate a acestuia în activități infracționale, inclusiv de spălare a banilor, finanțare a terorismului sau proliferare a armelor de distrugere în masă;
- 21.4.5 Utilizatorul a fost inclus pe parcursul relației de afaceri în listele de sancțiuni naționale și/sau internaționale, care necesită a fi respectate de BPAY;
- 21.4.6 În orice alte situații prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.
- 21.5 Utilizatorului îi este adus la cunoștință faptul că raporturile juridice stabilite cu BPAY intră sub incidența prevederilor cadrului legal aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, astfel:
- 21.5.1 la efectuarea oricărei operațiuni, aferente Serviciilor BPAY prestate în favoarea Utilizatorului, care poate genera suspiciuni, BPAY este în drept să întreprindă toate măsurile impuse de legislația aplicabilă, fără a fi obligată, în nici o situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse de aplicarea legislației în vigoare s-ar aduce prejudicii de orice fel Utilizatorului/altor persoane;
- 21.5.2 salariații, persoanele cu funcții de răspundere și reprezentanții BPAY sunt exonerati de răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală ca urmare a aplicării de către BPAY a măsurilor de precauție privind Utilizatorul, a încetării relațiilor de afaceri, a aplicării măsurilor asigurătorii, precum și ca urmare a efectuării altor acțiuni în scopul executării prevederilor legislației în vigoare.
- 21.6 BPAY nu poartă răspundere și nu are nici o obligație de reparare a prejudiciului ce ar putea fi cauzat Utilizatorului sau altor persoane:
- 21.6.1 pentru neexecutarea operațiunilor în/ din contul de plăți al Utilizatorului, în cazul în care Utilizatorul, contra-agentul Utilizatorului, Beneficiarii efectivi ai acestora sau banca Utilizatorului sau contra-agentului Utilizatorului sunt subiecți ai sancțiunilor naționale și/sau internaționale, inclusiv ONU/UE/OFAC, sau subiecți ai unor sancțiuni conform hotărârilor respectarea cărora este impusă băncilor corespondente, înregistrate în statele care au adoptat aceste hotărâri;
- 21.6.2 pentru blocarea, stoparea înscrierii și/sau pentru înscrierea amânată a mijloacelor bănești în contul Beneficiarului plății, returnarea parțială sau nereturnarea lor de către băncile participante la efectuarea Operațiunii de plată, inclusiv din cauza aplicării politicii lor de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, în privința Utilizatorului, Beneficiarilor efectivi ai acestuia sau Beneficiarului plății;
- 21.6.3 în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova sau norme internaționale și reglementările interne ale BPAY.
- 21.7 BPAY are dreptul să nu efectueze tranzacții în/ din contul de plăți al Utilizatorului în cazul în care Utilizatorul sau contra-agentul Utilizatorului, Beneficiarii efectivi ai acestora sau banca BPAY sau a contra-agentului figurează în listele de sancțiuni internaționale, care urmează a fi respectate de BPAY, sau în cazul în care datorită acțiunilor/ inacțiunilor acestora nu poate fi asigurată respectarea prevederilor legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- 21.8 Prin Legea nr.234 din 10.12.2015 a fost ratificat Acordul de cooperare dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii pentru facilitarea implementării prevederilor Legii SUA privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (FATCA), semnat la Chișinău la 26.11.2014, prin urmare Utilizatorului îi este adus la cunoștință:
- 21.8.1 conform prevederilor FATCA, BPAY este obligată, în baza unui acord interguvernamental, să identifice și să raporteze Serviciului Fiscal al SUA informații referitoare la utilizatorii sistemului BPAY cu cetățenie americană sau cu obligații fiscale față de SUA și informații referitoare la Conturile de plăți ale acestora;
- 21.8.2 la solicitarea BPAY, Utilizatorul va completa formularele FATCA (W9, W8BEN, W8BENE, etc.), precum și informația necesară în chestionare;

- 21.8.3 în cazul refuzului Utilizatorului să completeze, la solicitarea BPAY, formularele FATCA și a datelor în chestionare, BPAY nu va iniția relația de afaceri cu Utilizatorul;
- 21.8.4 în cazul unei relații de afaceri existente, în urma identificării post-factum a indiciilor FATCA, BPAY va solicita Utilizatorului completarea tuturor documentelor aferente FATCA specificate mai sus, iar în cazul refuzului Utilizatorului, BPAY își rezervă dreptul de înceta relația de afaceri cu acesta.

## **22 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORULUI**

22.1 Utilizatorul este în drept:

- 22.1.1 să beneficieze de Serviciile oferite de BPAY, în baza Contractului de deservire acontului de plăți și/sau contractelor specifice;
- 22.1.2 să solicite și să recepționeze de la BPAY explicații privind documentele de plată executate și/sau neacceptate de BPAY spre executare;
- 22.1.3 să solicite suportul tehnic și consultativ al BPAY cu privire la modul de utilizare a SADD și/sau disfuncționalitățile apărute la utilizarea acestuia sau orice alte întrebări legate de acesta;
- 22.1.4 de a avea acces neîngrădit la 24/24 ore, 7/7 zile, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de mentenanță și/sau reparații, fapt despre care BPAY va informa Utilizatorul prin anunț plasat pe pagina web <https://biz.bpay.md/> sau SADD. Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă.
- 22.1.5 să accepte sau să nu accepte modificările operate de BPAY în Contractul-cadru sau Tarifele BPAY. În cazul neacceptării noilor condiții, Utilizatorul este obligat să anunțe, în termen de cel mult 2 (două) luni de la data afișării modificărilor, referitor la dezacordul său și să solicite sistarea prestării serviciului respectiv sau rezoluțiunea Contractului. În cazul în care Utilizatorul nu va notifica BPAY despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate tacit de Utilizator:
- 22.1.6 să ia cunoștință și să accepte prezentul Contract-cadru și să-l respecte pe tot parcursul relației de afaceri cu BPAY;
- 22.1.7 să prezinte documentele și informația veridică și completă, conform cerințelor BPAY și a legislației Republicii Moldova, iar la modificarea acesteia, să informeze BPAY despre modificările intervenite, inclusiv în datele de contact, fără întârziere nejustificată;
- 22.1.8 să asigure confidențialitatea informației recepționate prin posta electronică sau SADD, a parolilor PIN și OTP;
- 22.1.9 să asigure păstrarea în siguranță a dispozitivelor electronice, calculatoarelor și a telefoanelor mobile pe care sunt instalate SADD al BPAY;
- 22.1.10 în cazul în care calculatorul sau telefonul mobil este pierdut, furat și/sau codul PIN sau parolele au ajuns la persoane neautorizate, dacă sunt depistate discrepanțe în extrasul de cont și/sau s-a înregistrat modificarea neautorizată a soldului contului sau tentative neautorizate cu utilizare a contului de plăți, atunci Utilizatorul este obligat:
- 22.1.10.1 să înștiințezi imediat BPAY la numărul de telefon indicat în Contractul de deservire a contului de plăți, sau pe pagina <https://biz.bpay.md/>, sau în SADD, comunicând datele suficiente pentru identificarea sa și contului de plăți pentru blocarea temporară a acestuia, până la finalizarea investigațiilor necesare și
- 22.1.10.2 să înștiințezi personal, cel târziu în interval de 24 ore, organele de poliție, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni că au fost efectuate operațiuni frauduloase;
- 22.1.11 să păstreze și să utilizeze în condiții de siguranță parola și datele Utilizatorului sau a Persoane autorizate de identificare în SADD sau pe pagina web <https://biz.bpay.md/>, fiind singurul responsabil de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;
- 22.1.12 să informeze BPAY, în cel mai scurt timp și pe orice cale, despre eventualele divulgări/ utilizări ale parolei de acces la SADD și alte servicii electronice de către terțe persoane neautorizate. Introducerea parolei în SADD ce aparține Utilizatorului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate BPAY;

- 22.1.13 să asigure exploatarea regulamentară și cu bună credință a SADD al BPAY și să utilizeze facilitățile acestora doar în limitele prevăzute de Contractul-cadru, instrucțiunile de utilizare și cerințele minime față dispozitivele electronice și telefoanele mobile prin care vor fi accesat SADD;
- 22.1.14 să înștiințezi BPAY, imediat ce constată modificarea neautorizată a soldului contului său de plăți, orice eroare sau neregulă apărute în înregistrările efectuate în contul său de plăți sau disfuncționalități ale SADD și altor servicii electronice;
- 22.1.15 să informeze, imediat și în scris BPAY în situația în care numerele de telefon indicate pentru a primi mesaje SMS, nu mai sunt la dispoziția acestuia indiferent din ce motiv și să indice alte numere de telefon mobil la care să se furnizeze notificările SMS.
- 22.1.16 să nu întreprindă acțiuni și să nu faciliteze terțe persoane să acționeze în scopul de spargere a codurilor de protecție a echipamentelor, programelor, datelor, a rețelei de comunicații de date în cadrul SADD;
- 22.1.17 să nu efectueze și să nu faciliteze terțe părți în a efectua copierea, ștergerea sau modificarea neautorizată a informației: a programelor, a datelor de program, a documentelor electronice, a altor informații gestionate în cadrul SADD;
- 22.1.18 să întreprindă toate acțiunile necesare pentru asigurarea unui grad înalt al securității informaționale în cadrul acțiunilor de accesare și utilizare a SADD;
- 22.1.19 să nu folosească serviciile prestate de BPAY în nicio acțiune frauduloasă, ilegală, sau într-un scop abuziv sau în orice alt mod prin care ar putea aduce daune sau crea risc pentru BPAY;
- 22.1.20 să nu solicite închiderea Contului de plăți până la achitarea tuturor sumelor datorate BPAY;
- 22.1.21 să recupereze/compenseze BPAY toate sancțiunile (amenzile, penalitățile etc.) aplicate de autoritățile publice competente în legătură cu utilizarea de către Utilizator a contului de plăți, a serviciilor sau numelui BPAY în activități frauduloase (ilegale), contrare ordinii publice sau bunelor moravuri, de spălare a banilor și finanțare a terorismului în mărimea sancțiunii aplicate.
- 22.1.22 Să utilizeze cu bună-credință serviciile oferite de BPAY, 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 BPAY 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 BPAY de erorile identificate pe parcursul utilizării SADD al BPAY sau a serviciilor acestuia;

## **23 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BPAY**

- 23.1 BPAY este în drept:
  - 23.1.1 să modifice, în mod unilateral Contractul-cadru și Tarifele BPAY, cu informarea Utilizatorului în modul indicat în prezentul Contract-cadru;
  - 23.1.2 să perceapă taxe și comisioane pentru Serviciile prestate Utilizatorului, conform Tarifelor BPAY;
  - 23.1.3 să refuze acceptarea Cererii(lor) Utilizatorului și/sau efectuarea operațiunilor în Contul de plăți în cazurile prevăzute de legislația Republicii Moldova, prezentul Contract-cadru;
  - 23.1.4 să modifice în mod unilateral numărul contului/ codul IBAN, în cazul modificării nomenclatorului de conturi al BPAY și/sau modificării codului numeric al valutei în care a fost deschis contul. În acest caz, BPAY va informa Utilizatorul despre modificarea numărului contului/codului IBAN în modul prevăzut în Contract;
  - 23.1.5 să retragă din contul Utilizatorului, prin documente operaționale interne proprii, mijloacele bănești înscrise în cont din greșeală și/sau care nu îi aparțin Utilizatorului;
  - 23.1.6 să verifice, conform legislației Republicii Moldova, documentele și informațiile prezentate de Utilizator în conformitate cu prezentul Contract-cadru;
  - 23.1.7 să stabilească, în cadrul fiecărei zile operaționale, cursul valutar comercial pentru operațiunile în valută străină și să îl afișeze pe pagina web a BPAY (<https://biz.bpay.md/>);
  - 23.1.8 să suplimenteze sau modifice lista de funcționalități accesibile în SADD fără solicitarea acordului Utilizatorului;
  - 23.1.9 să sisteze temporar prestarea serviciilor în oricare din următoarele situații:

- 23.1.9.1 modificarea actelor legislative și normative în domeniu;
- 23.1.9.2 în scopul efectuării unor lucrări de întreținere, îmbunătățire sau alte lucrări legate de securitatea sistemelor;
- 23.1.9.3 din motive tehnice, provocate de un furnizor de servicii de telecomunicații, etc.;
- 23.1.9.4 în caz de folosire abuzivă sau neautorizată a sistemelor de către terțe părți;
- 23.1.9.5 nerespectarea de către Utilizator a obligațiilor asumate prin prezentul Contract-cadru;
- 23.2 BPAY își asumă obligația:
  - 23.2.1 să ofere Serviciile BPAY solicitate de Utilizator în baza Cererii;
  - 23.2.2 să efectueze operațiuni în contul de plăți al Utilizatorului în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova și prezentului Contract-cadru;
  - 23.2.3 să execute plățile automate cu frecvența și la data sau în perioada stabilită în Cerere, dacă disponibilul mijloacelor bănești în conturile de plăți ale Utilizatorului este suficient pentru executarea plății și achitarea comisioanelor BPAY;
  - 23.2.4 să înștiințeze Utilizatorul despre executarea/ neexecutarea plății automate prin transmiterea unei notificări la adresa electronică a Utilizatorului, indicat în Fișă;
  - 23.2.5 să asigure integritatea mijloacelor bănești aflate în contul de plăți al Utilizatorului și să nu permită persoanelor terțe să dispună de mijloacele bănești ale Utilizatorului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație, cu condiția respectării de către Utilizator a prevederilor Contractului-cadru;
  - 23.2.6 să ia imediat măsurile necesare pentru a evalua, preveni și limita riscurile ce se pot produce ca urmare a utilizării frauduloase a parolilor de acces la SADD al BPAY;
  - 23.2.7 să aducă la cunoștința Utilizatorului orice modificare în cadrul sistemelor și orice date suplimentare necesare pentru utilizarea SADD, prin publicarea acestora pe pagina web a BPAY (<https://biz.bpay.md/>) sau alte mijloace disponibile;
  - 23.2.8 să acorde, la cererea Utilizatorului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea SADD;
  - 23.2.9 să asigure Utilizatorul cu documentația necesară pentru utilizarea SADD;
  - 23.2.10 să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și non-repudierea tranzacțiilor electronice remise către/ recepționate de la Utilizator;
  - 23.2.11 să asigure, la solicitarea în scris a Utilizatorului, modificarea datelor Utilizatorului setate în SADD și/sau deconectarea acestuia de la sistemele menționate cu respectarea prevederilor prezentului Contract-cadru;
  - 23.2.12 să urmărească permanent ca tranzacțiile efectuate prin intermediul SADD să se efectueze cu respectarea condițiilor prezentului Contract-cadru și ale actelor normative în vigoare, astfel încât să contribuie la onorarea obligațiilor asumate, asigurând înregistrarea în registre electronice speciale a tuturor evenimentelor din sisteme, fiind recunoscute drept bază pentru investigarea incidentelor;
  - 23.2.13 să asigure condiții adecvate de securitate la utilizarea SADD;
  - 23.2.14 să asigure Utilizatorului posibilitatea să anunțe situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare pentru a stopa imediat acțiunile ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a SADD, asigurând Utilizatorului mijloace care să poată dovedi că a fost efectuată comunicarea (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);
  - 23.2.15 să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a SADD;
  - 23.2.16 să asigure confidențialitatea datelor referitoare la Utilizator, precum și a tranzacțiilor efectuate de acesta prin intermediul SADD, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului profesional;
  - 23.2.17 să crediteze Contul de plăți al Utilizatorului cu valoarea despăgubirilor din momentul recunoașterii dreptului Utilizatorului la acestea, sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj;



- 23.2.18 să examineze reclamațiile sau contestațiile Utilizatorului care vor fi prezentate în forma scrisă în conformitate cu Procedura internă privind înregistrarea și soluționarea reclamațiilor.
- 23.2.19 Să transmită Utilizatorului materiale promoționale și informative prin intermediul SADD;
- 23.2.20 Să asigure suportul tehnic din propriile surse pentru a oferi serviciile sale pentru Utilizator conform prevederilor prezentului Contract-cadru.
- 23.2.21 Pentru evitarea oricărui dubiu și în baza restricțiilor impuse prin lege, conturile de plăți ale Utilizatorului nu reprezintă depozite, iar BPAY nu achită dobânzi sau alte remunerări la soldul din Contul de plăți al Utilizatorului.

## **24 RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR**

- 24.1 BPAY poartă răspundere pentru neexecutarea obligațiilor sale în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 24.2 BPAY nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii/pierderi pe care le poate suporta Utilizatorul ca urmare a unor circumstanțe, survenirea cărora nu ține de voința BPAY, inclusiv, dar fără a se limita la:
  - 24.2.1 neacceptarea sau refuzul executării de către BPAY a documentelor de plată, ce nu corespund cerințelor legislației în vigoare și prezentului Contract-cadru;
  - 24.2.2 reținerea executării sau neexecutarea documentelor de plată emise de Utilizator cu erori sau incomplete, sau în lipsa mijloacelor suficiente în Contul de plăți pentru executarea documentului de plată și achitarea comisioanelor BPAY;
  - 24.2.3 pierderile Utilizatorului rezultate din fluctuațiile cursului valutar în cazul conturilor de plăți în valută străină;
  - 24.2.4 acțiunile/ inacțiunile (actele) autorităților publice, instanțelor de judecată și organelor de urmărire penală și fiscale;
  - 24.2.5 acțiunile/ inacțiunile BPAY impuse de legislația Republicii Moldova, în special în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.
- 24.3 BPAY nu este responsabilă de virarea întârziată a sumelor spre repartizare (plăți salariale, alte plăți) în conturile de plăți BPAY ale beneficiarilor, dacă aceasta întârziere este cauzată de erori în informația prezentată sau din alte motive dependente de Utilizator.
- 24.4 BPAY nu este responsabilă de reținerea executării sau neexecutarea repartizării sumelor la conturile beneficiarilor Utilizatorilor din cauza erorilor în informația electronică remisă de Utilizator și/sau insuficienței mijloacelor pentru executarea repartizării și achitarea comisioanelor BPAY.
- 24.5 BPAY este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a plății automate a Utilizatorului, dacă executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități în SADD sau a unei componente a acestuia, cu condiția că disfuncționalitatea nu este o urmare a unor disfuncții în sistemele informatice sau de comunicații ale terților, care nu se află sub controlul BPAY.
- 24.6 BPAY nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea plății automate în baza datelor eronate prezentate de către Utilizator.
- 24.7 BPAY nu poartă nici o responsabilitate în cazul nerespectării datei de executare a plății automate conform Cererii, în cazul lipsei sau insuficienței mijloacelor bănești în Contul de plăți al Utilizatorului pentru executarea plății automate, inclusiv achitarea comisioanelor aferente sau existenței documentelor de suspendare a operațiunilor și/sau de sechestrare a mijloacelor bănești din conturile de plăți ale Utilizatorului, emise de către organele abilitate prin lege, precum și pentru orice consecințe posibile legate de aceasta.
- 24.8 BPAY nu poartă răspundere pentru cauzele de dispută ce ar putea interveni între Utilizator și beneficiarul plății ca urmare a setării plăților programate și neasigurării de către Utilizator a mijloacelor bănești suficiente și/sau modificării de către furnizor a structurii documentelor utilizate în cadrul plății.
- 24.9 BPAY nu poartă răspundere de confidențialitatea extraselor din cont, transmise Utilizatorului prin poșta electronică, indicată de acesta.

- 24.10 BPAY nu poartă răspundere pentru incomoditățile sau prejudiciile cauzate Utilizatorului/ Persoanei autorizate, care pot apărea în legătură cu nefuncționarea ATM-urilor sau a terminalelor Cash-In sau Cash-out și/sau a altor instituții financiare, condiționată de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate.
- 24.11 BPAY nu poartă răspundere, dacă restricțiile valutare ale Republicii Moldova, ale unui stat străin sau orice alte limite stabilite conform Contractului-cadru, inclusiv de retragere a numerarului, pot într-o oarecare măsură afecta interesele Utilizatorului.
- 24.12 BPAY nu poartă răspundere pentru daunele suportate de Utilizator ca urmare a nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a SADD, a aplicației, precum și încheierii incorecte a sesiunii de utilizare a SADD.
- 24.13 BPAY este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor Utilizatorului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a SADD sau a unei componente a acestuia, cu excepția disfuncționalității cauzate de către Utilizator sau celei care este o urmare a unor disfuncții în sistemele informatice sau de comunicații ale terților, care nu se află sub controlul BPAY sau Utilizatorului.
- 24.14 BPAY este responsabilă pentru executarea tranzacțiilor inițiate după momentul confirmării primirii notificării de la Utilizator a pierderii controlului asupra SADD (de ex: funcționării defectuoase, spargerii parolilor, intervenții ale persoanelor neautorizate).
- 24.15 BPAY garantează securitatea operațională și informațională numai în cazurile în care Utilizatorul folosește SADD în conformitate cu prevederile prezentatului Contract-cadru și legislației în vigoare.
- 24.16 BPAY nu își asumă responsabilitatea de starea tehnică a dispozitivelor, sistemelor operaționale, softului de lucru, calitatea instrumentelor de transport de date utilizate și a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe dispozitivul Utilizatorului.
- 24.17 BPAY nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea documentelor, inclusiv electronice întocmite incorect de Utilizator.
- 24.18 Utilizatorul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației prezentate BPAY în documente pe hârtie și/sau remise prin mijloacele de comunicare electronice disponibile, inclusiv SADD.
- 24.19 Utilizatorul își asumă responsabilitatea personală pentru respectarea prezentului Contract-cadru, precum și pentru legalitatea operațiunilor efectuate în/din conturile proprii, inclusiv cu utilizarea instrumentelor de plată.
- 24.20 Utilizatorul este responsabil de corectitudinea informației prezentate despre beneficiarii sumelor spre repartizare și conturile acestora, precum și a sumelor calculate.
- 24.21 Utilizatorul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea tranzacțiilor efectuate și/sau informației transmise prin intermediul SADD și altor servicii electronice.
- 24.22 Utilizatorul este responsabil pentru acordarea/ sistarea drepturilor de acces la sistem pentru utilizatorii SADD, inclusiv pentru administratorul SADD;
- 24.23 Utilizatorul va restitui/ compensa BPAY, în termen de 3 (trei) zile lucrătoare din momentul apariției, orice cheltuieli și/sau pierderi/ pagube, cauzate BPAY prin încălcarea Contractului-cadru de către Utilizator sau Persoana autorizată.
- 24.24 Utilizatorul suportă pagubele survenite în urma exploatării neregulamentare a SADD, sau acțiunilor ilicite asupra acestora, sau în urma divulgării întâmplătoare sau premeditate a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității serviciilor prestate.
- 24.25 BPAY suportă pierderile materiale suportate de Utilizator, în urma scurgerii de informație confidențială sau procesare neregulamentară din vina BPAY.

## **25 COMISIOANE ȘI ALTE COSTURI**

- 25.1 Pentru serviciile prestate de BPAY, Utilizatorul achită comisioane în conformitate cu Tarifele BPAY în vigoare la data prestării serviciului respectiv.
- 25.2 BPAY este în drept să modifice mărimea comisioanelor în funcție de evoluția pieței, de politica sa comercială sau de condițiile specifice ale serviciului prestat.

- 25.3 Tarifele BPAY, modificările și/sau completările acestora, vor fi amplasate pe pagina web a BPAY (<https://biz.bpay.md/>), cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării lor în vigoare. Necunoașterea de către Utilizator a Tarifelor BPAY, a modificărilor și/sau completărilor acestora, nu exonerează Utilizatorul de obligația achitării lor.
- 25.4 Comisiunile BPAY, în funcție de tipul acestora, se achită separat de supra plății până la sau concomitent cu prestarea serviciului respectiv sau lunar, la data corespunzătoare contractării serviciului/pachetului de servicii sau la o altă dată convenită de comun acord cu Utilizatorul în cazul comisiunelor periodice, prin debitarea contului de plăți de către BPAY de sine stătător.
- 25.5 În cazul în care data de plată este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislației în vigoare a Republicii Moldova, contul se va debita în prima zi lucrătoare, după ziua nelucrătoare sau de odihnă.
- 25.6 În lipsa mijloacelor bănești în contul de plăți aferent încasării comisiunelor BPAY:
- 25.6.1 BPAY nu va executa operațiunea, dacă nu s-a convenit, în scris, asupra altor condiții.
- 25.6.2 BPAY își rezervă dreptul să ia măsurile necesare pentru încasarea în mod incontestabil a sumelor datorate de către Utilizator.
- 25.7 Cursurile de schimb valutar comercial, aplicate de BPAY, sunt afișate pe pagina web (<https://biz.bpay.md/>) sau în SADD;
- 25.8 Utilizatorul se va considera a fi informat de către BPAY privind modificarea Tarifelor BPAY în cazul în care informația respectivă a fost afișată de către BPAY pe pagina sa web (<https://biz.bpay.md/>) și SADD.
- 25.9 În cazul neacceptării modificărilor la Tarife, Utilizatorul este obligat să anunțe BPAY, în termen de cel mult 2 (două) luni de la data afișării modificărilor, referitor la dezacordul său și să solicite sistarea prestării serviciului respectiv. În cazul în care Utilizatorul nu va notifica BPAY despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate tacit de Utilizator.
- 25.10 Termenele de notificare nu se aplică, și modificările la Tarife intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Utilizării, în următoarele situații:
- 25.10.1 modificările privind nivelul comisionului sunt în avantajul Utilizatorului; și/sau
- 25.10.2 BPAY efectuează modificările în vederea introducerii unor servicii noi.
- 26 CONFIDENȚIALITATEA, PĂSTRAREA ȘI PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**
- 26.1 BPAY este înregistrată în Registrul de evidență a operatorilor de date cu caracter personal în calitate de operator de date cu caracter personal cu numărul de înregistrare 0000665-001 din 08.04.2016.
- 26.2 Stabilirea și derularea relației de afaceri între BPAY și Utilizator presupune prelucrarea datelor cu caracter personal aparținând persoanelor fizice care reprezintă Utilizatorul (administratori, salariați, fondatori/ asociați/ acționari, persoane afiliate stabilite conform legislației în vigoare, Beneficiari efectivi și alte persoane fizice aflate în legătură directă sau indirectă cu Utilizatorul și/sau implicate în activitatea acestuia), în legătură cu relația de afaceri stabilită între BPAY și Utilizator.
- 26.3 Refuzul Utilizatorului să furnizeze datele cu caracter personal necesare pentru stabilirea sau derularea relațiilor de afaceri între BPAY și Utilizator poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor BPAY.
- 26.4 Datele cu caracter personal furnizate de către Utilizator pot fi prelucrate de BPAY în orice modalitate prevăzută de lege, BPAY având dreptul să dezvăluie/ transfere, inclusiv transfrontalier, după caz, cu respectarea prevederilor legislației aplicabile, entităților abilitate cu drept de supraveghere a activității BPAY, persoanelor/ autorităților abilitate conform legii să solicite astfel de informații, furnizorilor de servicii de marketing, partenerilor BPAY care iau parte la prestarea serviciilor BPAY, precum și altor subiecți.
- 26.5 Utilizatorul se obligă și este responsabil pentru colectarea consimțămintelor subiecților datelor cu caracter personal (administratori, salariați, fondatori/ asociați/ acționari beneficiari efectivi etc) ai căror date cu caracter personal au fost puse sau vor fi puse la dispoziția BPAY. Transferând asemenea date către BPAY, Utilizatorul confirmă că a obținut asemenea consimțământ și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta. Utilizatorul se obligă să informeze în scris subiecții datelor cu caracter personal despre informațiile obligatorii prevăzute de legislația din domeniul protecției datelor cu caracter personal.

- 26.6 Utilizatorul își exprimă în mod benevol acordul expres și necondiționat pentru ca BPAY să prelucreze datele cu caracter personal care au fost furnizate către BPAY în scopul:
- 26.6.1 identificarea Utilizatorilor;
  - 26.6.2 încheierii și executării Contractului-cadru (inclusiv după încetarea relațiilor contractuale între BPAY și Utilizator, pentru o perioadă determinată de legislația în vigoare);
  - 26.6.3 executării obligațiilor BPAY rezultate din acte normative;
  - 26.6.4 exercitării sau apărării unui drept al BPAY în justiție;
  - 26.6.5 informării în privința produselor și serviciilor oferite/prestate de către BPAY, folosind diverse mijloace de comunicație (telefon fix, telefon mobil, poșta electronică, SMS etc.);
  - 26.6.6 monitorizarea securității persoanelor, a spațiilor și/sau a bunurilor BPAY;
  - 26.6.7 constituirea de baze de date și utilizarea acestora conform legii;
  - 26.6.8 realizarea unui interes legitim al BPAY cu condiția ca acest interes să nu prejudicieze interesul sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate.
- 26.7 Din momentul acceptării prezentului Contract-cadru, Utilizatorul își exprimă consimțământul privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către BPAY, 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;
- 26.8 Utilizatorul își exprimă consimțământul privind transmiterea datelor cu caracter personal partenerilor BPAY, în măsura în care este nevoie pentru a executa operațiunea de plată inițiată de Utilizator și numai în cazul parvenirii acestei necesități;
- 26.9 BPAY se obligă să nu divulge informația cu caracter personal, care îi este cunoscută;

## **27 CIRCUMSTANȚELE CARE JUSTIFICĂ NEEXECUTAREA**

- 27.1 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;
- 27.2 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 puteau 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);
- 27.3 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;
- 27.4 În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge;
- 27.5 Debitorul are obligația să asigure ca creditorul să primească o notificare despre impediment și efectele lui asupra capacității să execute, 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;

27.6 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;

27.7 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;

## **28 EXPRIMAREA ACORDULUI ȘI CONSIMȚĂMÂNTULUI UTILIZATORULUI ȘI PRESOANEI AUTORIZATE**

28.1 La inițierea relațiilor de afaceri cu BPAY și pe parcursul utilizării SADD al BPAY, Utilizatorul va fi solicitat să-și exprime acordul, consimțământul sau să autorizeze în SADD tranzacții, documente sau schimb de informații, aferente serviciilor oferite de BPAY;

28.2 Toate tranzacțiile sau acțiunile Utilizatorului, sau orice document sau schimb de informații cu aferent serviciilor oferite de BPAY autorizate de Utilizator prin bifarea căsuțelor, apăsarea butoanelor sau completarea câmpurilor din SADD al Presatorului vor fi considerate ca fiind autorizate cu semnătura electronică simplă;

28.3 Pentru autorizarea tranzacțiilor sau unor documente în SADD Utilizatorul sau Persoana autorizată va utiliza semnătura mobilă sau semnătura electronică avansată calificată.

28.4 În cazul în care pentru prestarea serviciilor de către BPAY 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.

## **29 NOTIFICĂRI**

29.1 Toate notificările sau orice alte comunicări ale BPAY adresate Utilizatorului, cu excepția cazului când altfel este prevăzut în prezentul Contract-cadru, se vor transmite prin una sau mai multe din următoarele modalități, la discreția BPAY:

29.1.1 înmânate personal, considerându-se a fi comunicate/recepționate la data înmânării;

29.1.2 comunicate prin intermediul serviciilor poștale, prin scrisoare simplă sau recomandată, considerându-se a fi comunicate/recepționate la data predării la sediul Utilizatorului;

29.1.3 comunicate prin apel telefonic sau SMS considerându-se a fi comunicate/recepționate la data conversației telefonice sau la data expedierii notificării SMS;

29.1.4 expediate la adresa de e-mail a Utilizatorului și a Persoanei autorizate, considerându-se comunicate/recepționate din următoarea zi după cea în care au fost expediate;

29.1.5 expediate prin intermediul SADD;

29.1.6 plasate pe pagina web al BPAY (<https://biz.bpay.md/>), considerându-se a fi comunicate/recepționate la data plasării.

29.2 Notificările BPAY vor fi expediate utilizând datele de contact indicate de către Utilizator în Fișă, acestea fiind, fără a se limita la: adresa poștală și/sau adresa sediului Utilizatorului, adresa de e-mail, numărul de telefon fix, mobil sau fax;

29.3 Toate notificările sau orice alte comunicări ale Utilizatorului adresate BPAY, cu excepția cazului când în prezentul Contract-cadru este prevăzută o altă modalitate sau termen, se vor transmite prin una din următoarele modalități:

29.3.1 înmânate personal, considerându-se a fi comunicate/recepționate la data înmânării către persoanele responsabile din cadrul BPAY;

29.3.2 comunicate prin intermediul serviciilor poștale, prin scrisoare simplă sau recomandată, considerându-se a fi comunicate/recepționate la data predării la sediul;

- 29.3.3 expediate la adresa e-mail al BPAY de la adresa e-mail al Utilizatorului (indicată în Fișă), considerându-se recepționate din următoarea zi după cea în care au fost expediate (această modalitate se va aplica doar în cazul în care se prevede expres în Contractul-cadru;
- 29.3.4 expediate prin SADD, considerându-se a fi comunicate/recepționate din următoarea zi după cea în care au fost expediate.
- 29.4 Notificările sau orice alte comunicări ale Utilizatorului trebuie să emane de la persoane autorizate să reprezinte Utilizatorul. BPAY nu va lua în considerație actele parvenite de la persoane neautorizate sau autorizările cărora nu pot fi verificate de BPAY.

## **30 DISPOZIȚII FINALE**

- 30.1 BPAY își rezervă dreptul să modifice prezentul Contract-cadru în mod unilateral. Modificările și completările ulterioare vor fi puse la dispoziția Utilizatorului pe pagina web a BPAY (<https://biz.bpay.md/>) sau SADD cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării acestora în vigoare.
- 30.2 În cazul neacceptării modificărilor la Contractul-cadru, Utilizatorul este obligat să anunțe BPAY, până la expirarea termenului de 2 (două) luni de la data publicării/ afișării modificărilor, referitor la dezacordul său și să solicite rezoluțiunea Contractului-cadru. În cazul în care Utilizatorul nu va notifica BPAY despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate tacit de BPAY.
- 30.3 Termenul de notificare de 2 (două) luni nu se aplică și modificările la Contractul-cadru intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Utilizatorului, în următoarele situații:
- 30.3.1 modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
- 30.3.2 BPAY efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.
- 30.4 Contractul-cadru intră în vigoare la momentul exprimării acordului privind deschiderea contului în SADD pe o perioadă nedeterminată;
- 30.5 Contractul poate fi supus rezoluțiunii în următoarele cazuri:
- 30.5.1 prin acordul comun al părților;
- 30.5.2 în mod unilateral, în cazul în care cealaltă parte nu-și îndeplinește obligațiile sale timp de 2 (două) luni, iar încălcările depistate nu au fost înlăturate în termenul indicat în reclamația în formă scrisă;
- 30.5.3 în mod unilateral de către Utilizator, în cazul în care pe parcursul a 2 luni de la aprobarea modificărilor Contractului-cadru;
- 30.6 În caz de rezoluțiune a contractului, părțile în decurs de o lună vor efectua pe deplin toate decontările reciproce;
- 30.7 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;
- 30.8 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;
- 30.9 Prezentul contract se interpretează în conformitate cu legislația Republicii Moldova și se completează cu prevederile acesteia;
- 30.10 Modificarea sau completarea contractului poate avea loc, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;
- 30.11 Prezentul Contract-cadru 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;
- 30.12 Prezentul contract este întocmit în limba română, limba engleză și limba rusă. În caz de divergență versiunea în limba română prevalează;

- 30.13 Data și ora utilizată de Sistemul de plăți BPAY și SADD corespunde orei locale din Republica Moldova;
- 30.14 Utilizatorul își manifestă consimțământul privind acceptarea clauzelor contractuale prevăzute de Contractul-cadru prin SADD al BPAY;

**31 INFORMAȚIA DESPRE BPAY**

**Denumirea:** „BPAY” S.R.L

**Licența BNM:** seria A MMI №. 000472

**Adresa juridică:** Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Mihai Viteazul nr. 3, MD-2004

**IDNO/ cod fiscal:** 1010600040527

**IBAN:** MD76AR000000000036522906

**Instituția de plată:** ”BPAY” SRL

**BIC:** ARLCMD2X

**Telefon de contact:** +373-22-837-155/ +373-22-81-30-30

**e-mail:** info@bpay.net; support@bpay.md

**site:** <https://biz.bpay.md/>

**Organul de supraveghere:** 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)**

Aprobat pe 29 februarie 2024

Valabil din 01 mai 2024

**Anexa la 1**  
**CONTRACT-CADRU DE PRESTARE A SERVICIILOR DE PLATĂ**  
**PERSOANELOR JURIDICE DE CĂTRE ”BPAY” SRL:**

**REGULILE DE UTILIZARE A CARDULUI CORPORATIV**

**1 PREVEDERI GENERALE**

- 1.1. Prezentele Reguli de utilizare a Cardului corporativ, denumite în continuare „Reguli” reprezintă o parte componentă a Contractului-cadru pentru persoane juridice, determinând regulile generale de utilizare a Cardului corporativ.
- 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 corporative și utilizării Serviciilor/ Produselor atașate Contului de card corporativ și Condițiile specifice de utilizare a fiecărui produs sau serviciu atașat Contului de card corporativ 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 corporativ** – contul de plăți deschis de BPAY la solicitarea utilizatorului, în care se înregistrează toate Tranzacțiile efectuate cu Cardul corporativ, atașat la contul respectiv;
  - 1.4.5. **Card corporativ, card** - instrument de plată, atașat la Contul de card corporativ și emis pe numele Deținătorului la cererea Utilizatorului. Cardul este suport de informație standardizat, protejat și personalizat, utilizat de către Deținător în modul prevăzut de prezentele Reguli. Cardul poate avea posibilitatea tehnică de a efectua tranzacții „contactless” (card contactless), acest fapt fiind indicat prin prezenta fizică a logoului standardizat al tehnologiei pe partea din față a cardului;
  - 1.4.6. **Card corporativ personalizat** – card corporativ, emis în MDL, EUR sau USD, pe care este tipărită/ embosată informația despre Deținător;
  - 1.4.7. **Card corporativ personificat** - card corporativ emis pe care nu este tipărită/ embosată informația despre Deținător. Acest card se emite numai în lei moldovenești 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 corporativ virtual** – card corporativ 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 corporativ, împuternicită de către Utilizator de a utiliza mijloacele bănești din contul de card corporativ;
- 1.4.12. **Disponibilul din cont** – suma totală a mijloacelor bănești din Contul de card corporativ, 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 utilizatorului;
- 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 corporativ;
- 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 corporativ 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 CORPORATIV**

2.1. Pentru efectuarea unei tranzacții în Contul de card corporativ, 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) (anterior executării de către Bancă 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 corporativ 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 va 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 corporativ 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 corporativ.

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), Utilizatorul/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. Utilizatorul/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 corporativ prin intermediul aplicației BPAY mobile.

4.2. Utilizatorul/ poate să se aboneze la serviciul „SMS-notificări”, să utilizeze acesta și să se dezaboneze de la acesta pentru informarea Deținătorilor despre operațiunile cu cardul corporativ.

4.3. Utilizatorul 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 și Condițiile de prestare a serviciului „SMS-notificări”.

4.5. Până a solicita abonarea la Serviciul „SMS-notificări”, Utilizatorul/Deținătorul trebuie să ia cunoștință de Condițiile de prestare a serviciului „SMS-notificări”.

4.6. Prin abonarea la serviciul „SMS-notificări” Utilizatorul/Deținătorul confirmă că acceptă Condițiile de prestare a serviciului „SMS-notificări” și Tarifele BPAY referitoare la acest serviciu care sunt puse la dispoziția oricărui Utilizator/Deținător sau potențial Utilizator/Deținător pe pagina web a BPAY ([www.bpay.md](http://www.bpay.md)).

**Anexa 2**  
**CONTRACT-CADRU DE PRESTARE A SERVICIILOR DE PLATĂ**  
**PERSOANELOR JURIDICE DE CĂTRE "BPAY" SRL:**

<b>casierii:</b>	mun. Chișinău, str. Mihai Viteazul nr. 3 mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 130/28 mun. Comrat, str. Pobeđi 43
<b>terminalele cash-in:</b>	<a href="https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap">https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap</a>
<b>terminalele cash-in/cash-out:</b>	<a href="https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap">https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap</a>
<b>ATM (bancomat):</b>	<a href="https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap">https://www.bpay.md/ro/info/bpayMap</a>
<b>alte puncte:</b>	oficiile poștale Î.S „Poșta Moldovei”
<b>Agenți de plată:</b>	<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>