
Reguli
privind prestarea serviciilor de remitere de bani
de către "BPAY" S.R.L.

1. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentele Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani (denumit în continuare "Reguli") au fost create cu scopul de a defini procedurile aplicate de către "BPAY" S.R.L. în cadrul oferirii serviciilor de transfer de fonduri prin diverse Sisteme de transfer de bani. Acestea conțin reguli universal valabile pentru toate Sistemele de transfer de bani utilizate și stabilesc procedura de eliberare a fondurilor către beneficiarii persoane fizice. Prezentele Reguli sunt publicate pe pagina web oficială a "BPAY" S.R.L., www.bpay.md.
- 1.2. Elaborarea acestor Reguli a fost ghidată de dispozițiile Legii nr. 114 din 18.05.2012 privind serviciile de plată și moneda electronică, Legii nr. 62-XVI din 21.03.2008 privind reglementarea valutară, Legii nr. 308 din 22.12.2017 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Regulamentului nr. 204 din 15.10.2010 al BNM referitor la activitatea furnizorilor de servicii de plată în sistemele de transfer de bani și Regulamentului nr. 8 din 28.01.2010 al BNM privind condițiile și modalitățile de realizare a operațiunilor valutare.

2. Termeni și definiții

Act de identificare - document oficial care atestă identitatea unei persoane fizice. Pentru rezidenți, acest document este emis de autoritățile competente din Republica Moldova și confirmă domiciliul (ex. buletin de identitate, permis de ședere permanentă). Pentru nerezidenți, este un pașaport emis de o autoritate străină sau un permis de ședere temporară eliberat de autoritățile din Republica Moldova.

Agent de plată - entitate fizică sau juridică care, în numele și sub autoritatea "BPAY" S.R.L., furnizează servicii de eliberare de fonduri către Beneficiari.

Beneficiar - persoană fizică (rezidentă sau nerezidentă) destinatară a fondurilor transferate, care poate primi banii prin creditarea Contului BPAY deținut de aceasta.

Cod unic de identificare a remiterii - un cod format din cifre și/sau litere, specific fiecărui transfer de bani, generat de Sistemul de transfer pentru identificarea unică a operațiunii.

Cont BPAY - un cont de plată deschis în sistemul electronic BPAY, utilizat pentru utilizat pentru păstrarea și gestionarea fondurilor.

Curs de schimb valutar - rata de conversie a leului moldovenesc (MDL) față de valuta transferului, stabilită de "BPAY" S.R.L. sau de sistemul de transfer la momentul solicitării de către Beneficiar a fondurilor.

Plată/transfer - o operațiune unică de transfer de fonduri inițiată de o persoană fizică prin intermediul unui Sistem de transfer de bani către un Beneficiar.

Plătitor - persoana fizică care inițiază un transfer de fonduri în favoarea unui Beneficiar.

Remitere de bani - un serviciu de plată prin care se primesc fonduri de la un Plătitor, printr-un Sistem de transfer de bani, cu scopul punerii la dispoziția Beneficiarului a sumei respective.

Sistemul BPAY - un sistem informatic de prestare a serviciilor de plată și de emisie a monedei electronice, administrat de "BPAY" S.R.L., care permite deschiderea de Conturi BPAY și recepționarea plăților efectuate prin diverse Sisteme de transfer de bani.

Sistem de transfer de bani - un cadru reglementat prin norme comune pentru procesarea, compensarea și decontarea fondurilor aferente remiterilor de bani.

3. Condiții generale pentru primirea fondurilor din transferurile de bani

3.1. Serviciile de transfer de bani oferite de "BPAY" S.R.L. sunt limitate la eliberarea sumelor expediate de Plătitori. Eliberarea fondurilor se face la solicitarea Beneficiarilor, fie prin înregistrarea în Conturile BPAY.

3.2. Conform acestor Reguli, Beneficiarii serviciilor de transfer de bani sunt exclusiv persoane fizice.

3.2.1. Pentru a primi bani în Contul BPAY, o persoană fizică trebuie să fie titularul contului respectiv. La deschiderea Contului BPAY, identitatea persoanei fizice va fi verificată pe baza unui Act de identificare valid, pentru a stabili statutul de rezident sau nerezident și a asigura conformitatea cu legislația valutară în vigoare.

3.3. Remiterile de bani pot fi efectuate în următoarele valute: dolari SUA (USD), EURO, în funcție de Sistemul de transfer de bani utilizat.

3.4. Serviciile de transfer de bani sunt prestate prin intermediul următoarelor sisteme de transfer:

- **MoneyGram:** plăți în USD la trimitere, USD/EUR la primire.
- **UPT Money Transfer:** plăți în USD la trimitere, USD/EUR la primire.
- **RIA Money Transfer:** plăți în USD și EUR.

Lista acestor sisteme poate fi modificată de către "BPAY" S.R.L.

- 3.5. Valoarea unui transfer nu poate depăși limita maximă stabilită de Sistemul de transfer de bani utilizat pentru acea operațiune.
- 3.6. Eliberarea fondurilor se face la Solicitarea Beneficiarului, care trebuie să furnizeze următoarele date, în conformitate cu cerințele fiecărui Sistem de transfer de bani:
- Numele și prenumele;
 - Țara de origine a remiterii;
 - Codul unic de identificare (Codul PIN), care se găsește pe chitanța primită de Plătitor;
 - Suma remiterii;
 - Valuta remiterii;
 - Numele și prenumele Plătitorului.
- 3.7. Remiterea de bani va fi eliberată numai dacă datele furnizate de Beneficiar și informațiile din Actul de identificare corespund cu cele înregistrate în Sistemul de transfer de bani.
- 3.8. Suma recepționată trebuie să corespundă integral valorii transferului efectuat de Plătitor. Nu sunt permise recepționări parțiale ale unei singure remiteri de bani.
- 3.9. Fondurile din remiteri vor fi eliberate Beneficiarilor în lei moldovenești (MDL), cu aplicarea Cursului de schimb valutar. Cursul de schimb valutar și suma finală în lei moldovenești, ce va fi primită de Beneficiar, vor fi afișate înainte de finalizarea operațiunii de primire.
- 3.10. Sumele aferente remiterilor de bani trebuie să devină disponibile în conturile Beneficiarilor cât mai curând posibil, de obicei imediat după ce solicitarea a fost aprobată și Sistemul de transfer a confirmat valabilitatea remiterii.
- 3.11. "BPAY" S.R.L. arhivează toate informațiile aferente operațiunilor de transfer de bani finalizate cu succes, în conformitate cu cerințele legale și de reglementare în vigoare. Pentru operațiunile de înregistrare a fondurilor în Conturile BPAY, compania va păstra documentele (fie în format fizic, fie electronic) care atestă creditarea conturilor respective.

4. Procedura de primire a fondurilor în Conturile BPAY

- 4.1. Pentru a primi fonduri dintr-o remitere de bani cu creditarea Contului BPAY, Beneficiarul va iniția o Solicitare electronică prin intermediul Sistemului BPAY, urmând pașii de mai jos:

- a) Va accesa Sistemul BPAY prin intermediul paginii web www.bpay.md sau prin aplicația mobilă BPAY.
 - b) Se va conecta la cabinetul său personal, folosind credențialele de autentificare (log-in și parolă).
 - c) În meniul principal, va accesa secțiunea "Transferuri bănești" și va alege opțiunea "Primește internațional".
 - d) Va selecta din lista de sisteme disponibile (MoneyGram, UPT sau RIA Money Transfer) pe cel folosit pentru remiterea de bani.
 - e) Va completa câmpurile obligatorii cu informațiile necesare: Codul unic de identificare a remiterii, și suma transferului, dacă sistemul o cere.
- 4.2. Sistemul BPAY va verifica concordanța dintre datele introduse de Beneficiar și cele din Sistemul de transfer de bani. În cazul unei neconcordanțe, va apărea mesajul "Transferul nu a fost găsit", iar operațiunea va fi oprită. Dacă datele coincid, Beneficiarul va primi banii în cont.
- 4.3. Sistemele de transfer de bani pot avea un termen de valabilitate pentru operațiuni. Dacă acest termen a expirat sau transferul a fost anulat de Plătitor, Sistemul BPAY va afișa mesajul "Transferul nu a fost găsit".
- 4.4. Fondurile sunt eliberate Beneficiarului cu condiția ca datele din sistem să corespundă cu cele furnizate de acesta. "BPAY" S.R.L. nu este responsabilă pentru refuzul de a elibera o remitere din cauza datelor incorecte furnizate de Plătitor, responsabilitatea revenind acestuia. Similar, "BPAY" S.R.L. nu este responsabilă dacă Beneficiarul furnizează date incorecte.
- 4.5. Condițiile de primire a fondurilor sunt detaliate în Anexa nr. 1. Acestea pot fi modificate de "BPAY" S.R.L. în caz de necesitate, inclusiv în cazul în care sistemele de transfer partenere își modifică propriile reguli.

5. Procedura de transmitere a fondurilor din Conturile BPAY

- 5.1. Pentru a iniția o operațiune de transmitere a fondurilor dintr-un Cont BPAY, Plătitorul va parcurge următorii pași prin intermediul aplicației BPAY:
- a) Va accesa Sistemul BPAY prin intermediul paginii web www.bpay.md sau prin aplicația mobilă BPAY.
 - b) Se va conecta la cabinetul său personal, folosind credențialele de autentificare (log-in și parolă).
 - c) Din meniul principal, va selecta secțiunea "Transferuri de bani" și va alege opțiunea "Trimite internațional".

- d) Va alege țara de destinație și sistemul de plată dorit și suma transferului.
- e) Va completa câmpurile obligatorii cu informațiile necesare, incluzând țara, valuta, suma, precum și numele și prenumele destinatarului (Beneficiarului).

6. Modificarea remiterii de bani

- 6.1. Sistemul BPAY realizează o validare automată a datelor remiterii cu cele ale Beneficiarului. Fondurile nu vor fi eliberate în caz de neconcordanță, inclusiv din următoarele motive:
 - Date eronate în remitere (nume/prenume, număr de telefon, adresă, sumă etc.).
 - Date eronate ale Beneficiarului înregistrate anterior în Sistemul BPAY (nume, prenume, data nașterii, act de identitate expirat etc.).
- 6.2. Modificarea datelor remiterii se face la cererea Beneficiarului adresată direct "BPAY" S.R.L., cu prezentarea unui Act de identitate valabil și a informațiilor aferente transferului.
- 6.3. O remitere poate fi modificată doar dacă este disponibilă pentru plată în Sistemul de transfer de bani și nu a fost deja eliberată Beneficiarului sau returnată/anulată de Plătitor.
- 6.4. Pentru a solicita o modificare, Beneficiarul trebuie să depună o cerere scrisă, care să includă: Codul unic al remiterii, suma și valuta, datele de identificare ale Beneficiarului și ale Plătitorului, precum și modificările solicitate.
- 6.5. Pentru modificarea unei remiteri, Beneficiarul nu va achita comisioane suplimentare.
- 6.6. Dacă o modificare nu este posibilă din cauza regulilor sistemului de transfer, Beneficiarului i se va recomanda să contacteze Plătitorul pentru a anula și a returna transferul, urmând a fi reexpediat.
- 6.7. Anularea/modificarea unei remiteri se poate efectua doar de către operatorul care a efectuat expedierea, pe baza unei solicitări scrise din partea Plătitorului și a unui act de identitate valabil.

7. Drepturile și obligațiile "BPAY" S.R.L. și ale Beneficiarului

- 7.1. "BPAY" S.R.L. are dreptul:
 - a) Să refuze servirea unui Beneficiar dacă Contul BPAY este blocat sau închis.

- b) Să refuze alimentarea Contului BPAY în cazul nerespectării prevederilor din prezentele Reguli, inclusiv furnizarea incompletă sau incorectă a datelor necesare.
- c) Să refuze eliberarea fondurilor dacă datele furnizate de Beneficiar nu corespund cu cele din sistem.
- d) Să furnizeze informații despre remiterile de bani autorităților competente, conform legislației.
- e) Să refuze sau să înceteze colaborarea cu un Beneficiar în cazul în care are suspiciuni de fraudă sau dacă Beneficiarul furnizează informații false.

7.2. "BPAY" S.R.L. are obligația:

- a) Să ceară Beneficiarilor respectarea legislației Republicii Moldova și a normelor sistemelor de transfer.
- b) Să pună la dispoziția Beneficiarilor prezentele Reguli pe site-ul www.bpay.md.
- c) Să alimenteze Contul BPAY al Beneficiarului cu condiția ca Beneficiarul să respecte toate prevederile acestor Reguli.

7.3. Beneficiarul are dreptul:

- a) Să primească fondurile fără a achita comisioane suplimentare.
- b) Să solicite informații complete despre condițiile și tarifele serviciilor de transfer de bani.
- c) Să depună reclamații scrise, telefonice sau electronice cu privire la serviciile prestate de "BPAY" S.R.L.

7.4. Beneficiarul are obligația:

- a) Să respecte prevederile prezentele Reguli.
- b) Să se conformeze cerințelor legislației Republicii Moldova.
- c) Să respecte regulile sistemelor de transfer de bani utilizate.
- d) Să furnizeze corect și complet toate informațiile necesare pentru primirea fondurilor.

8. Modalități de obținere a informațiilor privind operațiunile

8.1. Beneficiarul poate consulta istoricul operațiunilor de primire în secțiunea "Extras" a cabinetului său personal din Contul BPAY, unde acestea sunt indicate cu semnul plus și etichetate ca "Transfer internațional", cu menționarea Codului unic de identificare. De asemenea, poate tipări sau salva în format PDF toate tranzacțiile de alimentare a contului.

9. Măsuri antifraudă

- 9.1. "BPAY" S.R.L. menține un registru al cazurilor de fraudă și tentativă de fraudă și ia toate măsurile necesare pentru a preveni astfel de acțiuni în cadrul operațiunilor de transfer de bani.
- 9.2. În timpul operațiunilor de primire a fondurilor, "BPAY" S.R.L. are dreptul de a informa autoritățile publice competente, în conformitate cu legislația în vigoare.
- 9.3. "BPAY" S.R.L. are dreptul de a refuza finalizarea unei operațiuni de primire a fondurilor dacă deține informații sau are suspiciuni că operațiunea are un caracter fraudulos.

10. Dispoziții finale

- 10.1. Toate reclamațiile privind serviciile de transfer de bani prestate de "BPAY" S.R.L. sunt recepționate și examinate de serviciul intern de asistență clienți la numerele de telefon: (+373 22) 813030, prin email la support@bpay.md, sau la sediul central de pe bd. Decebal 6, mun. Chișinău, de luni până duminică, între orele 09:00 și 21:00. Reclamațiile pot fi depuse doar de către Beneficiari și numai pentru operațiuni procesate de "BPAY" S.R.L. sau de Agenții săi de plată.
- 10.2. Pentru aspectele nereglementate de prezentele Reguli, în cazul operațiunilor de primire a fondurilor în Conturile BPAY, se vor aplica prevederile Contractului-cadru privind utilizarea Contului de plată, încheiat cu Beneficiarii.
- 10.3. Prin bifarea opțiunii din Sistemul BPAY sau prin completarea Formularului tipizat pentru eliberarea fondurilor, Beneficiarul confirmă că a citit și acceptă termenii acestor Reguli. Beneficiarul autorizează "BPAY" S.R.L. și, după caz, Agenții săi de plată, să prelucreze datele sale cu caracter personal (date de identificare, sume primite etc.), inclusiv să le transmită către terți (Sistemele de transfer de bani), în scopul prestării serviciilor, cu asigurarea securității acestora. Beneficiarul confirmă, de asemenea, că a fost informat despre drepturile sale, conform Legii "Privind protecția datelor cu caracter personal" nr. 133 din 08.07.2011.
- 10.4. Prezentele Reguli intră în vigoare la data aprobării de către conducerea "BPAY" S.R.L. și pot fi modificate ori de câte ori este necesar.

Anexa nr. 1**la Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani de către "BPAY" S.R.L.****Condiții de prestare a serviciilor de transfer de bani**

Sistem de remitere de bani	MoneyGram	RIA Money Transfer	UPT Money Transfer
Comision pentru primirea banilor	0%	0%	0%
Comision pentru expediere	în dependență de țara destinatară. Comisionul se achită de către plătitor.	în dependență de țara destinatară. Comisionul se achită de către plătitor.	0.8% din suma transferată, minim 4 USD
Valuta remiterii	USD (la trimitere), USD/EUR (la primire)	USD, EUR	USD (la trimitere), USD/EUR (la primire)
Durata de executare	2-10 min.	5-15 min.	2-10 min.
Limita zilnică per persoană	10.000 USD/EUR	3.000 USD/EUR	10.000 USD/EUR
Termenul de valabilitate a transferului	3 ani de la data expedierii	30 de zile de la data expedierii	3 ani de la data expedierii