



**Ghidul utilizatorului
sistemului automatizat de deservire la distanta Q-Wallet**

Table of Contents

Generalități	3
Instalarea	3
Prima lansare si înregistrarea in sistem	3
Autentificarea	4
Panelul de navigare.....	4
Alimentarea contului	5
Achitare facturi	5
P2P	7
Achitare la comercianți	8
Portofel Standard si Premium.....	8
Dispute si fraude	8
Setări	9
Dispoziții finale.....	9

Generalități

Va mulțumim ca ați ales să utilizați portofelul Q-Wallet de la QIWI Moldova.

Cu ajutorul acestui sistem puteți să achitați diferite servicii, la comercianții unde veți vedea logoul sistemului, dar și să trimiteți sau să primiți bani la/de la o altă persoană.

Cu oricare întrebări care le veți avea, puteți contacta serviciul nostru de suport la numărul de telefon 022-844-300 sau trimite un mesaj la adresa de email support@qiwi.md.

Instalarea

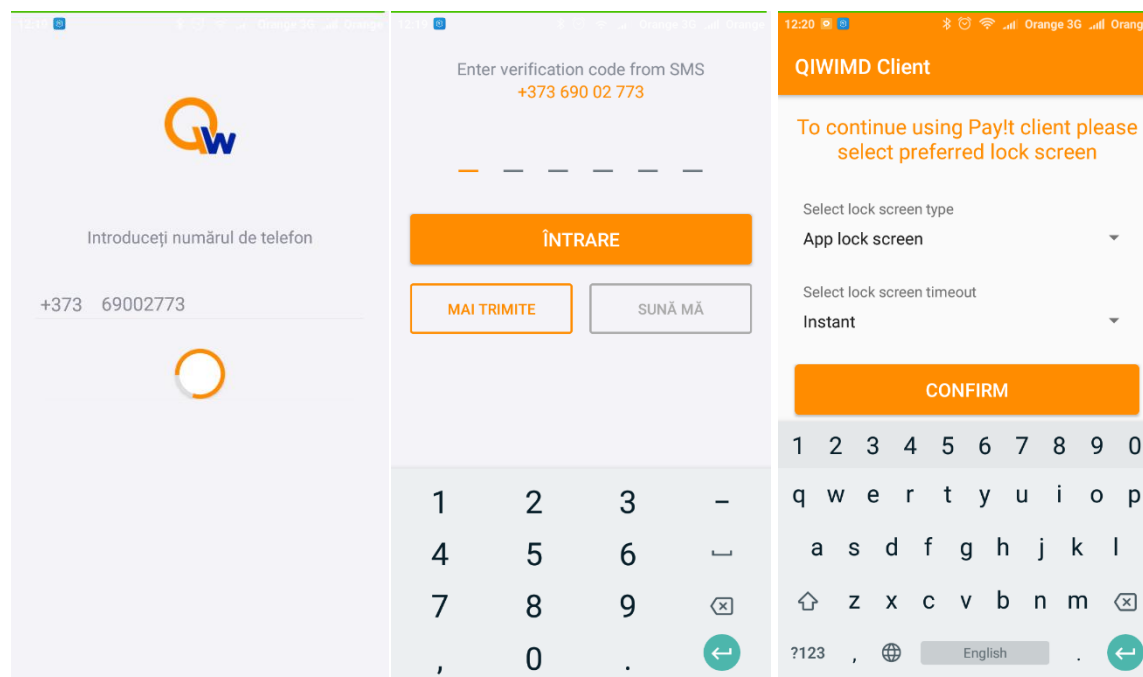
Pentru a instala aplicația intrați în aplicația Google Play sau App Store și dați în linia de căutare "Q-Wallet".

Apăsați butonul "Instalează" și urmați pașii, răspunzând la întrebări.

Prima lansare și înregistrarea în sistem

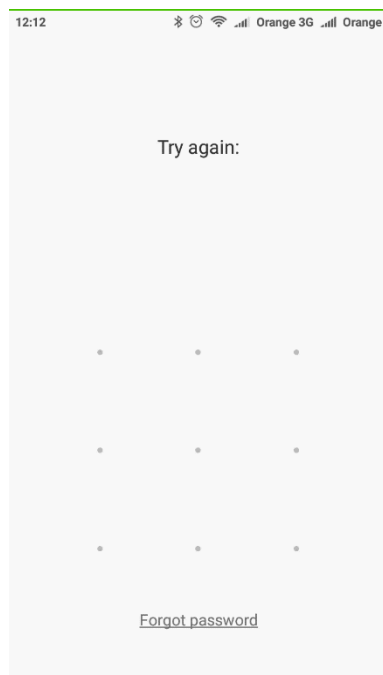
La prima lansare vi se va solicita să introduceți numărul Dvs. de telefon, la care ulterior va fi trimisă o parolă prin SMS, care urmează să o introduceți în dialogul următor.

La următorul pas va trebui să indicați ce metodă de securitate alegeți – parola de la telefon sau puteți seta o parolă specifică aplicației Q-Wallet.



Autentificarea

Autentificarea in sistem se face prin introducerea parolei la telefon, sau a parolei puse special pentru aplicație. In cazul, când telefonul are senzori biometrici, acestea pot fi utilizați pentru autentificare in portofel.



Panelul de navigare

Din panelul de navigare sunt disponibile toate funcțiile portofelului electronic (vezi fig. de mai jos).

Sunt disponibile următoarele funcționalități:

Achitari – achitarea oricaror facturi, note de plată, impozite, etc.

Transfer – transferuri între portofele P2P

Favorite – orice plată efectuată poate fi marcată cu una favorită, în rezultat va fi creat un șablon pentru utilizare rapidă în viitor

TopUp – reîncărcare portofel

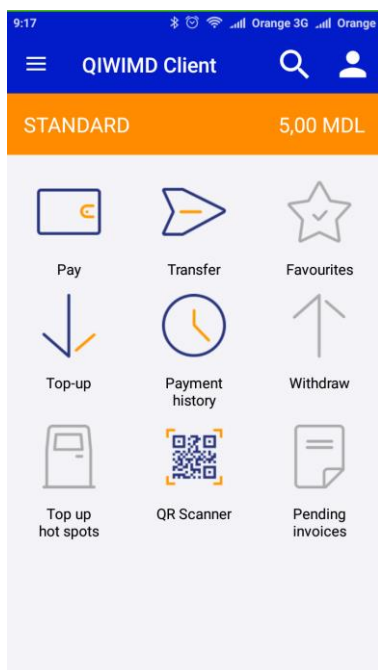
Istoria plăților – este afișată istoria operațiunilor în portofel

Retragere numerar – facilitează ridicarea numerarului la oficiile companiei

Locuri de alimentare – afișează lista și harta locurilor unde poate fi alimentat portofelul

Scanner QR – scanner de coduri QR pentru a putea achita în offline

Facturi în așteptare – în lista de la acest meniu vor fi afișate facturile în așteptare să fie achitate.



Alimentarea contului

Alimentarea contului se efectuează în 3 modalități:

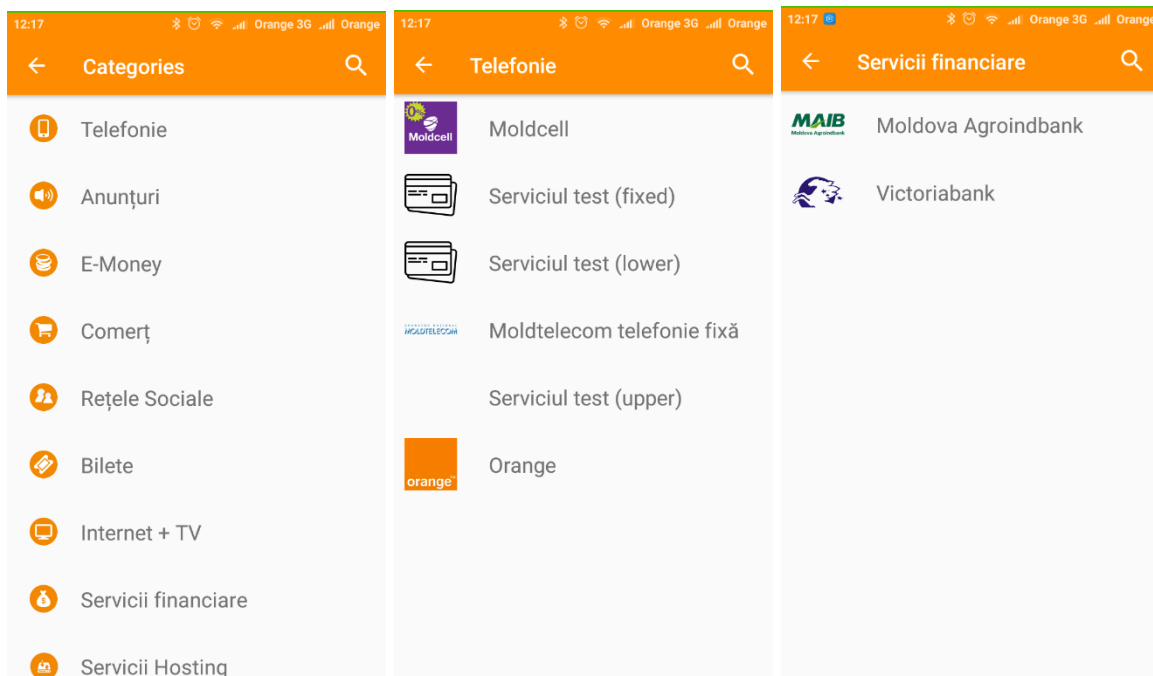
- Prin terminalele QIWI
- Prin internet banking al băncilor din contul curent bancar cu care societatea are încheiat un contract în acest sens
- Prin cardurile bancare, inclusiv VISA și MASTERCARD

Pentru toate cazurile, aplicația va emite o notificare privind alimentarea, iar în lista de tranzacții va fi reflectată operațiunea.

Achitare facturi

Achitarea de facturi și conturi se efectuează navigând prin aplicație, sursa de bani fiind portofelul electronic, dar nu numerarul.

În figurile de mai jos sunt afișate exemple a ecranelor de achitare.



P2P

Fiecare utilizator poate trimite si primi bani in/din portofelul sau.

Destinatarul poate fi selectat din agenda de telefoane a deținătorului portofelului sau introdus numărul de telefon a beneficiarului direct in câmpul respectiv.

Transferul va fi efectuat imediat.

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for P2P (Peer-to-Peer) transfers, titled "Transfer de bani".

- First Screenshot (12:17):** Shows the initial state where the user is prompted to "Selectați destinatar" (Select recipient). Below this, there are two input fields: "Introduceți suma" (Enter amount) and "Sold curent" (Current balance). The amount field is empty, and the balance shows "10,00 lei". There is also a "Comentariu" (Comment) field.
- Second Screenshot (12:18):** Shows the recipient selected as "Maxim Burdian" with phone number "+37379548490". The amount "10" has been entered in the "Introduceți suma" field. The "Sold curent" remains "10,00 lei".
- Third Screenshot (12:18):** Shows the "Comentariu" field filled with the text "test".

Each screenshot features an orange header bar with a back arrow and the title "Transfer de bani". At the bottom of each screen is an orange button labeled "TRIMITE" (SEND).

Below the screenshots, a numeric keypad is visible on the left, and a QWERTY keyboard is visible on the right, indicating the input methods used for the transfer details.

Si la trimitere, si la primire, operațiunea va fi reflectata in lisa tranzacțiilor, iar beneficiarul va primi o notificare din aplicație.

Achitare la comercianți

Achitarea la comercianți se face prin scanarea codului QR cu aplicația, după care sau va fi afișată suma care urmează a fi achitată, sau utilizatorului i se va solicita să introducă suma.

Achitățile până la 100 lei se vor efectua fără confirmare cu parola, iar sumele mai mari vor fi confirmate cu introducerea parolei.

După confirmare cu parola, tranzacția va fi finalizată imediat.

Portofel Standard și Premium

Portofelele Q-Wallet pot fi de 2 tipuri: Standard și Premium.

Toate portofelele la înregistrare sunt tip standard, aplicându-se restricții în conformitate cu legislația în vigoare privind limitele operațiunilor și soldurilor în cazul clienților neidentificați.

În cazul, când soldul în contul portofelului va fi mai mare de 5000 lei, acest portofel va fi blocat, urmând ca deținătorul să se apropie la orice oficiu al companiei QIWI- Moldova pentru perfectarea procedurii de identificare.

După identificare portofelul se atribuie tip Premium, fiind excluse restricțiile portofelului de tip standard.

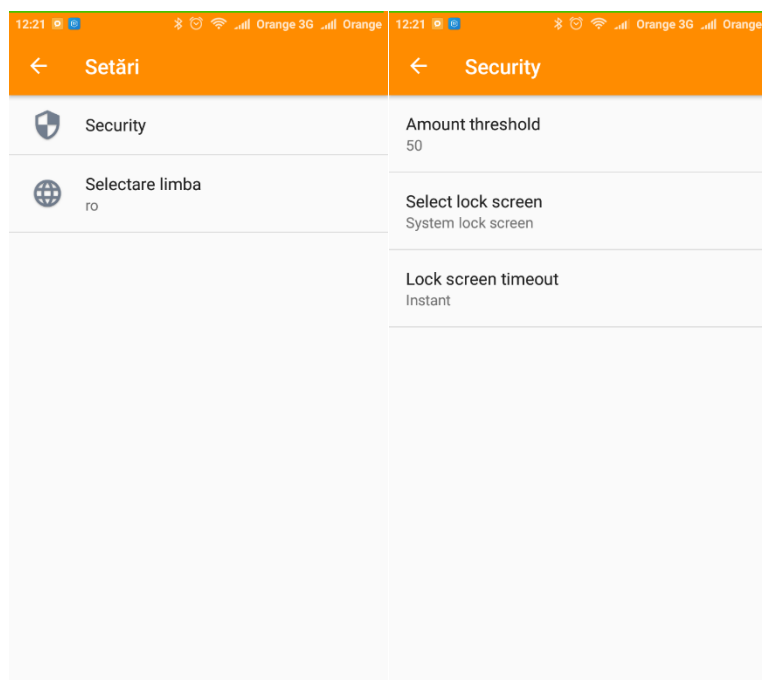
Orice deținător până la depășirea limitelor de sold poate solicita la oficiul companiei QIWI- Moldova identificarea sa, transformând astfel portofelul în unul de tip Premium.

Dispute și fraude

În cazul unor dispute sau suspiciuni de fraudă, utilizatorul trebuie să apeleze serviciul suport clienți QIWI-Moldova pentru clarificări la telefonul 022-844-300 sau să trimită un email la adresa fraud@qiwi.md.

Setări

Utilizatorii își pot seta limba și mecanismele de securitate aplicate prin deschiderea meniului Setări din meniu principal.



Dispoziții finale

Prezentul document este aplicabil versiunii curente a aplicației Q-Wallet.

Acest ghid va fi actualizat de fiecare dată, când vor fi operate modificări în aplicația portofelului.