QIWI.MD •

TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE A SERVICIULUI DE PLĂȚI ONLINE PE PLATFORMĂ

Versiune actualizată: 13 / 11 / 2026

Prezentul document (denumit în continuare **„Termeni și Condiții”** sau **„Contractul”**) reglementează condițiile de accesare și utilizare a platformei web **www.qiwi.md** pentru efectuarea plăților în favoarea furnizorilor de servicii și bunuri exclusiv prin intermediul sistemului **MIA Plăți Instant**.

> **NOTĂ IMPORTANTĂ PRIVIND ACCEPTAREA CONTRACTULUI LA DISTANȚĂ**
>
> Vă rugăm să citiți cu atenție acești Termeni și Condiții înainte de a iniția o operațiune de plată. Inițierea și confirmarea unei plăți pe site-ul qiwi.md echivalează cu acceptarea necondiționată a prezentului document și are valoarea juridică a unui contract încheiat la distanță între dumneavoastră (Utilizatorul) și Operator.

1. DATELE DE IDENTIFICARE ALE OPERATORULUI (PRESTATORULUI)

Serviciile de plată disponibile pe platforma qiwi.md sunt furnizate de:

Denumirea juridică:	„QIWI-M” S.R.L.
Cod fiscal (IDNO):	1008600018031
Sediul juridic:	str. Pan Halippa, 9, Chișinău, MD2009
Statut legal:	Societate Emitentă de monedă electronică / Prestator de servicii de plată nebancar, autorizat și supravegheat de Banca Națională a Moldovei (BNM) în temeiul Legii nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.
Licența BNM:	Seria A MMI nr. 000471 din 31.05.2018, înscrisă în Registrul Societăților Emitente de Monedă Electronică al BNM.
Suport Clienți:	Telefon: +373 22 844 300 | E-mail: support@qiwi.md | Program: Luni – Duminică, 08:00 – 20:00 / Pauză: 12:30 – 13:30

2. DEFINIȚII ȘI TERMENI-CHEIE

În sensul prezentului document, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

- **Platforma (Site-ul):** Pagina web www.qiwi.md și subdomeniile acesteia, administrate de Operator, prin intermediul cărora Utilizatorul poate iniția plăți către Beneficiari.
- **Utilizator (Plătitor):** Orice persoană fizică (cu capacitate deplină de exercițiu) sau persoană juridică ce accesează Platforma pentru a achita servicii sau bunuri în favoarea unui Beneficiar.
- **Beneficiar (Furnizor de servicii):** Entitatea juridică, instituția publică sau prestatorul de servicii listat pe Platformă (organizat pe categorii), în contul căruia sunt transferate fondurile achitate de Utilizator.
- **MIA Plăți Instant (MIA):** Sistemul de plăți instant dezvoltat și administrat de Banca Națională a Moldovei (BNM), care permite transferul imediat (în câteva secunde) al fondurilor în lei moldovenești (MDL) între conturi de plăți, în regim 24/7/365.

- **Prestatorul de Servicii de Plată al Plătitorului (Banca Plătitorului):** Banca comercială sau prestatorul de servicii de plată din Republica Moldova la care Utilizatorul deține un cont de plăți activ și o aplicație mobilă (iOS / Android) înrolată în sistemul MIA.
- **Ordin de Plată:** Instrucțiunea inițiată de Utilizator pe Platformă și autorizată în aplicația mobilă a Băncii Plătitorului pentru transferul unei sume de bani către Beneficiar.
- **Autentificare Strictă a Clienților (SCA):** Procedura de verificare a identității Utilizatorului și de autorizare a plății realizată exclusiv în aplicația bancară mobilă a Băncii Plătitorului (prin biometrie, cod PIN, parolă dinamică etc.).

3. OBIECTUL SERVICIULUI

3.1. Operatorul pune la dispoziția Utilizatorului o interfață digitală unificată pe qiwi.md, care permite identificarea Beneficiarilor, validarea datelor de facturare/identificare ale abonatului și inițierea ordinelor de plată achitate exclusiv prin intermediul sistemului MIA Plăți Instant.

3.2. Platforma nu impune crearea obligatorie a unui cont de utilizator sau deschiderea unui portofel electronic pentru efectuarea plăților punctuale; plățile sunt executate direct din contul bancar al Utilizatorului deschis la Banca Plătitorului.

3.3. Serviciile sunt disponibile 24 de ore din 24, 7 zile din 7, inclusiv în zilele de repaus și sărbători legale, cu excepția perioadelor de mentenanță tehnică programată a Platformei, a sistemului MIA sau a infrastructurii Băncii Plătitorului.

4. PROCESUL DE INIȚIERE ȘI EXECUTARE A PLĂȚII

Efectuarea unei plăți pe Platformă se desfășoară conform următoarelor etape:

- **Pasul 1 – Selectarea Beneficiarului:** Utilizatorul alege categoria relevantă (ex: Servicii comunale, Telecomunicații, Servicii publice MPay, Finanțe etc.) și selectează Beneficiarul dorit din lista disponibilă pe Platformă.
- **Pasul 2 – Completarea și validarea datelor:** Utilizatorul introduce datele de identificare solicitate în câmpurile afișate (ex: număr de telefon, cod abonat, număr contract, IDNP/IDNO, numărul facturii) și suma de plată (în MDL), acolo unde aceasta nu este precompletată automat de sistemul Beneficiarului.
- **Pasul 3 – Verificarea rezumatului tranzacției:** Platforma afișează datele introduse, suma principală și, dacă este cazul, comisionul aferent tranzacției. Utilizatorul are obligația de a verifica exactitatea tuturor datelor înainte de a continua.
- **Pasul 4 – Selectarea metodei MIA și a Băncii Plătitorului:** Utilizatorul optează pentru achitarea prin MIA Plăți Instant și selectează din listă banca/instituția financiară la care deține contul din care dorește să efectueze plata.
- **Pasul 5 – Redirecționarea și autorizarea în aplicația bancară (iOS / Android):** Sistemul redirecționează Utilizatorul către aplicația mobilă a Băncii Plătitorului (sau afișează un cod QR / link de plată MIA). În aplicația bancară, Utilizatorul vizualizează detaliile finale ale tranzacției (suma, destinatarul, comisionul) și autorizează plata prin metodele de securitate stabilite de banca sa.
- **Pasul 6 – Confirmarea și decontarea:** Odată confirmată tranzacția în aplicația bancară, sistemul MIA procesează decontarea în timp real (de regulă în maximum 10 secunde), iar Platforma afișează confirmarea electronică a plății (chitanța digitală).

5. MOMENTUL PRIMIRII ORDINULUI DE PLATĂ ȘI IREVOCABILITATEA

5.1. În conformitate cu Legea nr. 114/2012, momentul primirii Ordinului de Plată este momentul în care Utilizatorul își exprimă consimțământul expres și finalizează autentificarea strictă (SCA) în aplicația mobilă a Băncii Plătitorului.

5.2. Caracterul irevocabil al plăților MIA: Având în vedere specificul sistemului MIA Plăți Instant, imediat ce Ordinul de Plată este autorizat de Utilizator în aplicația bancară, acesta devine irevocabil și definitiv. Utilizatorul nu poate anula, revoca sau opri executarea tranzacției după confirmarea acesteia.

5.3. Dovada efectuării plății o constituie confirmarea electronică generată pe Platformă la finalizarea tranzacției, coroborată cu extrasul de cont emis de Banca Plătitorului.

6. LIMITE TRANZACȚIONALE ȘI COMISIOANE

6.1. Moneda tranzacțiilor: Toate plățile efectuate pe Platformă prin intermediul sistemului MIA se procesează exclusiv în Lei Moldovenești (MDL).

6.2. Comisioane: Cuantumul comisionului perceput de Operator (dacă este aplicabil pentru anumite categorii de Beneficiari) este afișat transparent pe ecranul Platformei înainte de inițierea autorizării plății în aplicația bancară. Continuarea tranzacției constituie acordul expres al Utilizatorului privind achitarea comisionului afișat. Operatorul nu controlează și nu răspunde pentru eventualele comisioane suplimentare percepute de Banca Plătitorului conform tarifelor proprii ale acesteia.

6.3. Limite de plată: Valorile minime și maxime per tranzacție sunt stabilite în conformitate cu regulile sistemului MIA ale BNM, limitele aplicate de Banca Plătitorului și cerințele legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor (Legea nr. 308/2017).

7. OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE UTILIZATORULUI

Prin utilizarea Platformei, Utilizatorul se obligă:

- **Exactitatea datelor:** Să introducă date corecte, complete și actuale în câmpurile aferente Beneficiarului selectat. Operatorul nu are obligația și nici posibilitatea tehnică de a verifica dacă titularul contului de abonat/contractului introdus corespunde cu identitatea Plătitorului, în afara validărilor automate furnizate de sistemul Beneficiarului.
- **Verificarea prealabilă:** Să verifice cu atenție suma, denumirea Beneficiarului și identificatorul introdus atât pe Platforma qiwi.md, cât și în ecranul de confirmare al aplicației bancare înainte de autorizare.
- **Titularitatea contului:** Să utilizeze exclusiv conturi bancare proprii sau pentru care deține drept legal de dispoziție.
- **Utilizare licită:** Să nu utilizeze Platforma în scopuri ilicite, frauduloase, pentru spălarea banilor, finanțarea terorismului sau încălcarea sancțiunilor internaționale.
- **Securitatea dispozitivului:** Să păstreze confidențialitatea datelor de acces la dispozitivul mobil și la aplicația bancară proprie.

8. LIMITAREA RĂSPUNDERII OPERATORULUI

8.1. Date eronate introduse de Utilizator: În conformitate cu art. 70 din Legea nr. 114/2012, în cazul în care un ordin de plată este executat în conformitate cu identificatorul unic furnizat de Utilizator (ex: număr de telefon greșit, cod de abonat eronat), ordinul se consideră executat corect. Operatorul nu poartă răspundere și nu

restituie sumele transferate eronat din culpa Utilizatorului. În astfel de situații, Utilizatorul trebuie să se adreseze direct Beneficiarului pentru soluționarea restituirii sau realocării sumei.

8.2. Relația contractuală cu Beneficiarul: Operatorul acționează exclusiv ca intermediar tehnic și prestator de servicii de plată. Operatorul nu este parte în contractul de furnizare a bunurilor/serviciilor dintre Utilizator și Beneficiar și nu răspunde pentru calitatea, termenul de activare sau nefurnizarea serviciilor achitate.

8.3. Disfuncționalități ale terților: Operatorul nu este responsabil pentru refuzul executării plății sau întârzierile cauzate de: (a) insuficiența fondurilor în contul Utilizatorului; (b) depășirea limitelor zilnice/lunare setate în aplicația Băncii Plătitorului; (c) indisponibilitatea temporară a aplicației mobile a Băncii Plătitorului sau a infrastructurii MIA a BNM; (d) conexiunea la internet sau defectarea dispozitivului utilizat de Plătitor.

8.4. Răspunderea Operatorului: Operatorul răspunde exclusiv pentru transmiterea corectă și securizată a datelor tranzacției către sistemul MIA și către Beneficiar după recepționarea confirmării de decontare de la BNM / Banca Plătitorului, în limitele prevăzute de Legea nr. 114/2012.

9. PLĂȚI NEAUTORIZATE, ERORI ȘI PROCEDURA DE RECLAMAȚII

9.1. În cazul în care Utilizatorul constată o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect din culpa tehnică a Platformei, acesta are obligația de a notifica Operatorul fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de termenul legal prevăzut de Legea nr. 114/2012 (până la 13 luni de la data debitării pentru persoane fizice, respectiv termenul contractual pentru persoane juridice).

9.2. Reclamațiile privind operațiunile de plată se transmit în scris la adresa de e-mail [support@qiwi.md] sau la sediul Operatorului, anexând dovada plății (ID-ul tranzacției, data, ora, suma și extrasul bancar).

9.3. Operatorul va examina reclamația și va oferi un răspuns motivat în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la primirea acesteia (sau până la 35 de zile lucrătoare în situații excepționale care necesită investigații suplimentare cu implicarea Băncii Plătitorului sau a Beneficiarului, cu notificarea prealabilă a Utilizatorului).

9.4. Autorități competente pentru soluționarea reclamațiilor: Dacă Utilizatorul nu este mulțumit de răspunsul Operatorului sau nu a primit un răspuns în termenul legal, acesta are dreptul de a se adresa:

- **Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF) –** autoritatea competentă în domeniul protecției drepturilor consumatorilor de servicii financiare, inclusiv a serviciilor de plată (bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 77, mun. Chișinău, www.cnpf.md);
- **Băncii Naționale a Moldovei (BNM) –** în calitate de autoritate de licențiere, reglementare și supraveghere prudențială a prestatorilor de servicii de plată (bd. Grigore Vieru nr. 1, mun. Chișinău, www.bnm.md);
- **Instanțelor de judecată competente** din Republica Moldova.

10. PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI SECURITATEA TRANZACȚIILOR

10.1. Operatorul aplică măsuri de precauție și monitorizare a tranzacțiilor în conformitate cu Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

10.2. Operatorul își rezervă dreptul de a suspenda sau refuza procesarea unei tranzacții în cazul în care există suspiciuni rezonabile de fraudă, spălare de bani, utilizare neautorizată sau dacă tranzacția depășește pragurile legale ce impun identificarea suplimentară a Plătitorului.

10.3. Securitatea datelor bancare: Platforma qiwi.md nu solicită, nu colectează și nu stochează parolele de acces la internet/mobile banking, codurile PIN sau datele de autentificare ale Utilizatorului. Întregul proces de autentificare și autorizare a plății se desfășoară exclusiv în mediul securizat al Băncii Plătitorului.

11. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1. Operatorul prelucrează datele cu caracter personal ale Utilizatorilor (ex: identificatori de abonat/contract, număr de telefon, adresă IP, identificatori de tranzacție) în strictă conformitate cu Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal (în vigoare din 23 august 2026).

11.2. Temeiul juridic și scopul prelucrării: Prelucrarea datelor se efectuează în temeiul executării contractului la distanță încheiat cu Utilizatorul (inițierea și procesarea plății) și al îndeplinirii obligațiilor legale ale Operatorului (prevenirea fraudelor, conformitatea cu Legea nr. 114/2012 și Legea nr. 308/2017 privind prevenirea și combaterea spălării banilor).

11.3. Prin inițierea plății, Utilizatorul ia cunoștință de faptul că datele strict necesare procesării operațiunii sunt transmise către Banca Plătitorului, sistemul MIA (administrat de BNM) și Beneficiarul plății, în calitate de operatori asociați sau operatori independenți, după caz.

11.4. Drepturile persoanei vizate: Utilizatorul beneficiază de toate drepturile garantate de Legea nr. 195/2024, inclusiv dreptul la informare și acces, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat", în limitele termenelor legale de arhivare financiar-bancară), dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, precum și dreptul de a depune o plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDCP).

11.5. Detaliile complete privind categoriile de date prelucrate, termenele de stocare și modalitatea de exercitare a drepturilor sunt descrise în Politica de Confidențialitate, publicată separat pe qiwi.md.

12. PROPRIETATE INTELECTUALĂ

12.1. Toate elementele Platformei qiwi.md (design, cod sursă, mărci comerciale, sigle, texte, baze de date) sunt protejate de legislația Republicii Moldova privind dreptul de autor și proprietatea industrială. Orice reproducere, copiere sau utilizare neautorizată a acestora este interzisă.

13. MODIFICAREA TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR

13.1. Operatorul are dreptul de a modifica sau actualiza prezentul document ori de câte ori este necesar pentru a reflecta evoluțiile legislative, reglementările BNM/CNPF privind sistemul MIA sau îmbunătățirile funcționale ale Platformei.

13.2. Versiunea actualizată intră în vigoare la data publicării ei pe qiwi.md și se aplică tuturor tranzacțiilor inițiate ulterior momentului publicării.

14. LEGEA APLICABILĂ ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

14.1. Prezentul Contract este guvernat de legislația Republicii Moldova. Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu utilizarea Platformei va fi soluționat pe cale amiabilă, iar în cazul în care acest lucru nu este posibil, va fi deferit spre soluționare instanțelor judecătorești competente din Republica Moldova.