



**Ghidul de utilizare
a aplicației mobile și a paginii web QMoney**

Cuprins

APLICAȚIA QMONEY	3
Generalități	3
Instalarea	3
Permiuni	3
Înregistrarea	3
Identificarea	5
Logare	6
Logarea ulterioară	6
Meniu și Funcționalități	6
Alimentarea contului QMoney (TopUp)	7
Profilul utilizatorului	8
WEB QMONEY	9
Generalități	9
Cerinte tehnice	10
Înregistrarea	10
Identificarea	11
Logare	14
Meniu și Funcționalități	14
Alimentarea contului QMoney (TopUp)	18
Profilul utilizatorului	19
Dispute si fraude	20
Dispoziții finale	20

APLICAȚIA QMONEY

Generalități

QMoney este o aplicație informatică securizată, accesibilă prin intermediul telefonului mobil cu conexiune la Internet.

Cu ajutorul aplicației QMoney poți efectua și accepta plăți, inclusiv plăți singulare în favoarea furnizorilor de utilități publice și servicii, poți efectua transferuri de fonduri și gestiona conturile QMoney.

Aplicația QMoney se poate instala din Google Play sau Apple App Store.

Pentru a beneficia de funcționalitățile QMoney, este necesar să descarci aplicația QMoney și să te loghezi.

Instalarea



Descarcă aplicația QMoney din App Store pentru iOS sau din Google Play pentru Android.

După instalare trebuie să te loghezi, dacă ai un profil creat în Sistemul QMoney sau să te înregistrezi pentru a crea un profil și a deschide un cont QMoney.

Permisiuni

Aplicația QMoney are nevoie să ofere acces:

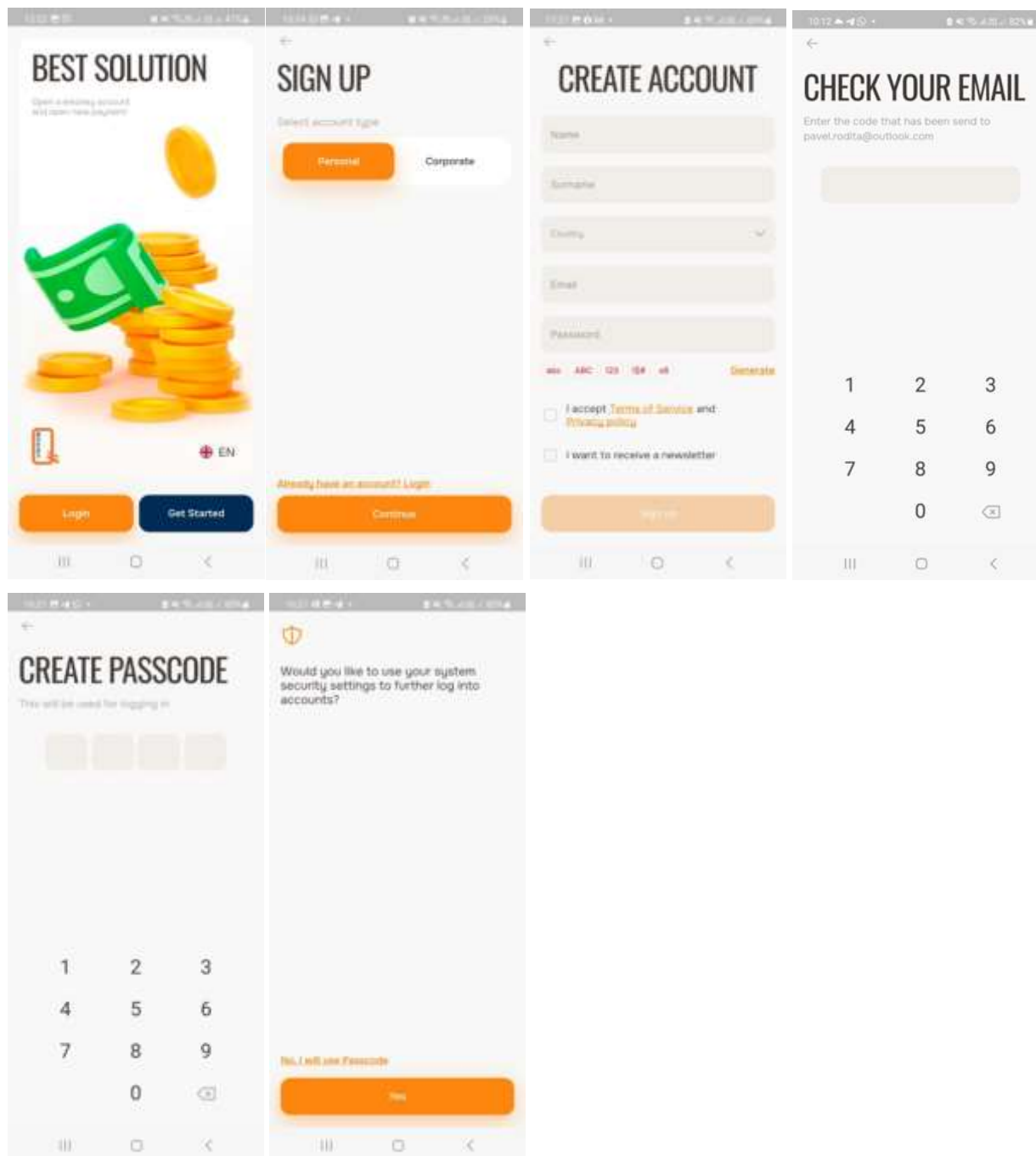
- la poze (pentru a putea adăuga o poză profilului tău)
- la cameră (pentru scanarea actelor și documentelor)
- la locație (ca să afli ce terminale de plată ai în apropiere)
- la componenta de storage /stocare a dispozitivului (pentru funcționarea securizată a aplicației)
- la contacte (pentru a efectua transferuri în baza numărului de telefon).

Înregistrarea

Pentru a te înregistra în sistemul QMoney și a crea un profil este necesar să selectezi **"Get Started"** și să parcurgi următoarele etape:

- Completează câmpurile necesare cu datele solicitate: Nume, Prenume, Țara de reședință, email, telefon.
- Definește/crează o parolă de acces la profil (urmează să o ții în secret și să nu o divulgi nimănui);
- Introdu codul de securitate primit pe email;
- Definește/crează codul de acces în aplicația QMoney;

- Opțional, activează biometria setată la telefon pentru acces în QMoney (este mai rapid și mai comod).



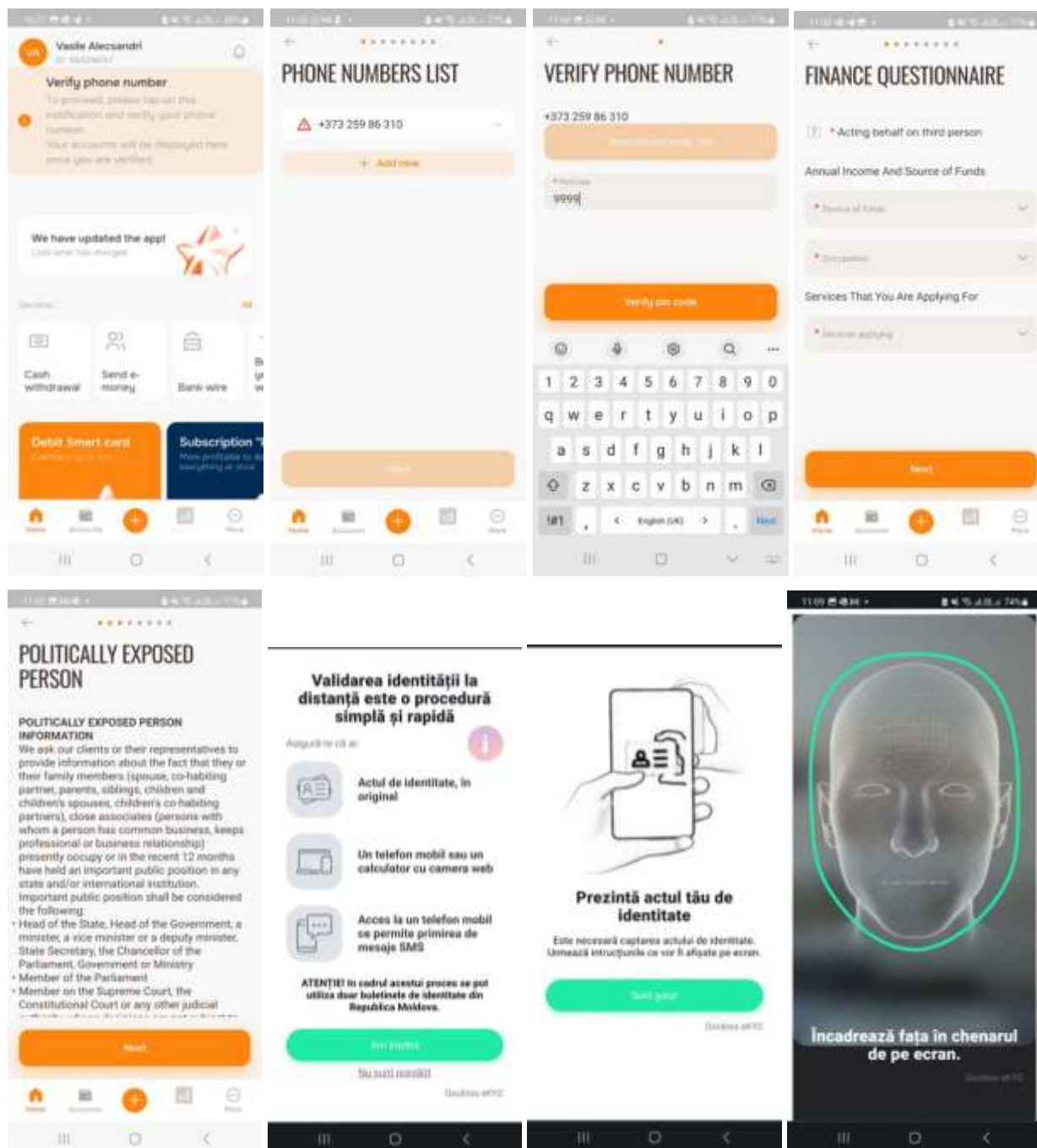
După înregistrarea în sistemul QMoney se creează un profil al tău, dar nu sunt deschise conturi și nu sunt disponibile serviciile QMoney.

Pentru a deschide un cont QMoney și a beneficia de serviciile de plată prestate, este necesar să parcurgi procedura de Identificare.

Identificarea

Pentru finalizarea procesului de înregistrare în sistemul QMoney și deschiderea contului trebuie să parcurgeți toate etapele procedurii de verificare a identității:

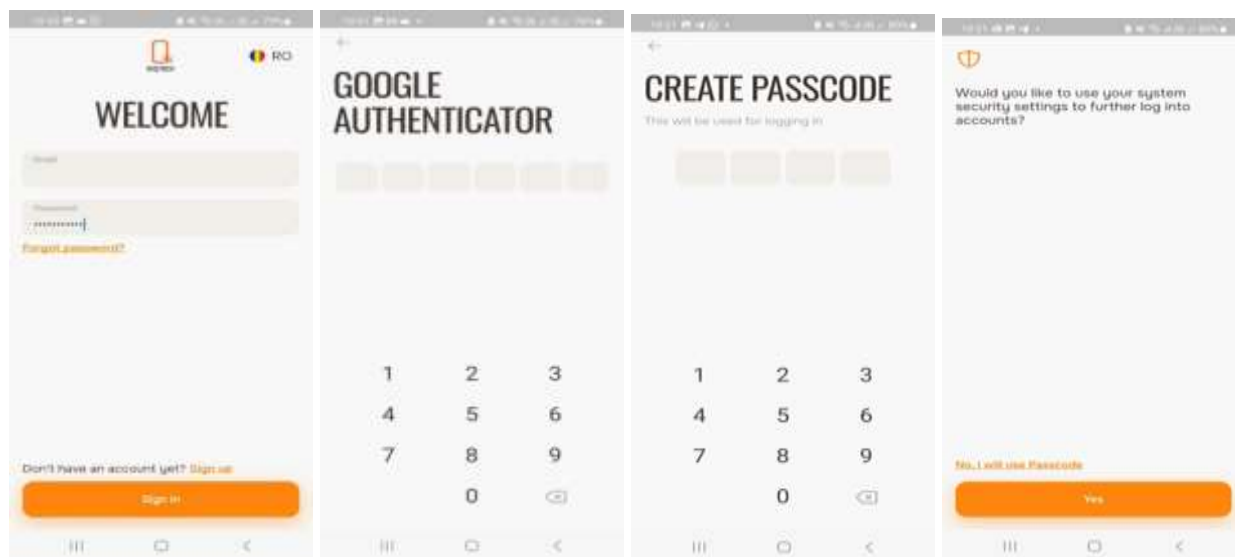
- 1) verificarea numărului de telefon prin introducerea codului de securitate primit prin SMS-OTP;
- 2) completarea, în aplicație, a chestionarului financiar;
- 3) verificarea online a identității (eKYC).



Logarea

Logarea în profilul QMoney prin autentificare cu credențiale:

- Introdu login-ul (email sau număr de telefon) și parola;
- Introdu codul de securitate pentru 2 factori de autorizare (dacă este setat);
- Definește/crează codul de acces în aplicația QMoney;
- Opțional, activează biometria setată la telefon pentru acces în QMoney (este mai rapid și mai comod).



Dacă nu ai reușit să te loghezi, aplicația va genera un mesaj de eroare. După 5 tentative nereușite de logare accesul la profil va fi blocat pe un termen determinat, activarea fiind posibilă doar după depășirea termenului setat sau după contactarea serviciului Suport Clienți.

Logarea ulterioară

După prima autentificare cu login și parolă, accesul în aplicație se face după codul de acces setat sau cu touch/face ID în funcție de biometria telefonului.

Meniu și Funcționalități

Home

Atunci când accesezi aplicația QMoney, întotdeauna vei ajunge pe pagina principală unde sunt disponibile toate funcționalitățile:



- Vizualizarea conturilor QMoney și editarea acestora - apasă butonul “**Accounts**”;
- Vizualizarea soldului disponibil în conturile QMoney;
- Istoricul despre tranzacții – apasă butonul “**Statistica**”;
- Efectuarea tranzacțiilor (retragere, transferuri etc.) - apasă butonul “**Plus**” (Services);
- Deschiderea unui cont nou;
- Vizualizarea ratelor de schimb și alte opțiuni - apasă butonul “**More**”;
- Gestionarea setărilor de profil;
- Recepționarea și/sau trimiterea mesajelor securizate.

Plăți

Aplicația QMoney oferă o gamă largă de servicii de plată ușor de executat. Serviciile de plată des utilizate sunt afișate pe pagina principală, iar lista integrală a serviciilor de plată disponibile o găsești în compartimentul **Services** (butonul “**Plus**”):

TopUp (Alimentare) – transfer către client de pe card, după IBAN sau prin alte modalități;

Retragere – depunerea cererii de retragere a numerarului la oficiu sau la ATM (prin Cash by Code);

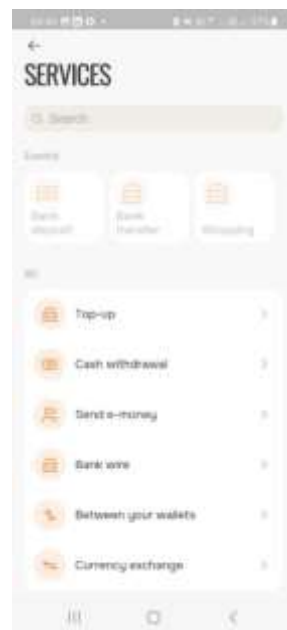
Transfer între conturi – transferuri între conturile QMoney ale Clientului;

Transfer P2P – transferuri între clienții QMoney (după email sau număr de telefon);

Convertire – convertirea fondurilor din cont conform cursului valutar comercial;

Transfer după IBAN – transferuri în MDL către alți prestatori de servicii de plată prin SAPI;

Plata utilităților – achitarea facturilor pentru diferite utilități publice și servicii.



Alimentarea contului QMoney (TopUp)

Alimentarea contului QMoney se efectuează prin:

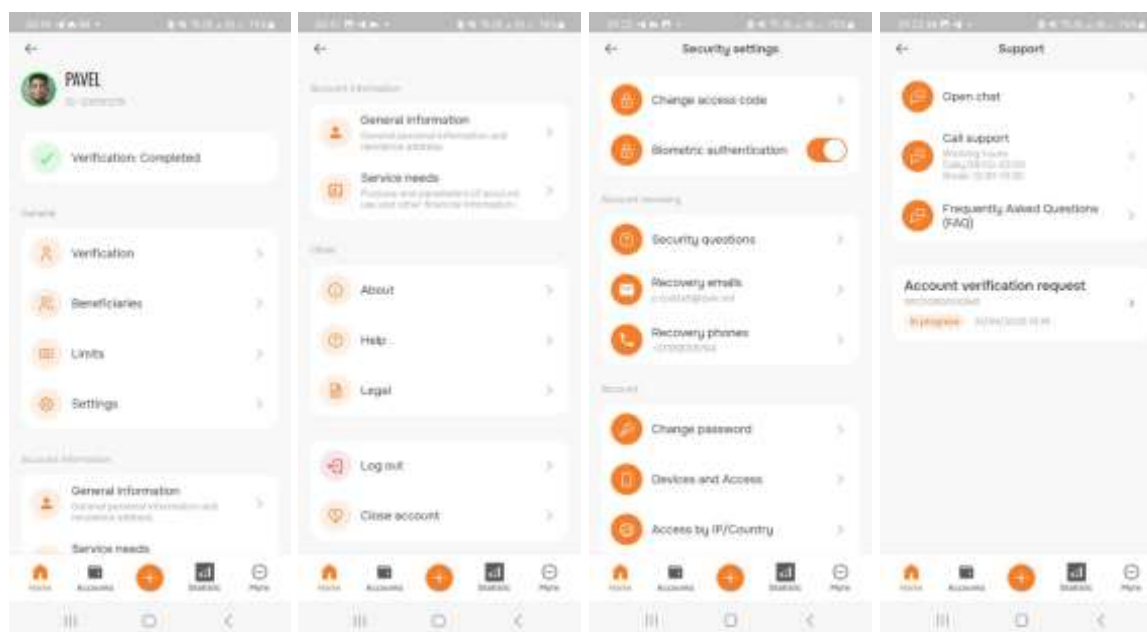
- depunere de numerar la terminalele de plată QIWI-M;

- transfer prin internet banking din conturile deschise la băncile cu care Societatea are încheiat un contract în acest sens;
- plata cu cardul VISA sau MASTERCARD;
- transfer dintr-un cont QMoney;
- transfer după IBAN.

Pentru toate cazurile, aplicația va emite o notificare privind alimentarea contului, iar în compartimentul “Istorie plăți” va fi reflectată operațiunea.

Profilul utilizatorului

Profilul utilizatorului (clientului) este intuitiv și ușor de utilizat și poate fi deschis accesând poza de profil de pe ecranul principal. În compartimentul profilului ai la dispoziție un set de opțiuni:



- **Personalizarea profilului** – adăugarea și gestionarea pozei de profil;
- **Vizualizarea statutului** profilului – se poate cu ușurință de vizualizat ce statut are profilul;
- **Vizualizarea beneficiarilor plăților pentru transferuri prin ordine de plată** –gestionarea listei persoanelor care pot fi selectate rapid pentru transferuri după IBAN;
- **Vizualizarea limitelor** – vizualizarea limitelor de tranzacționare care sunt atribuite profilului;
- **Gestionarea setărilor:**
 - Setările de siguranță:
 - a) Codul de acces în aplicație;
 - b) Activarea și dezactivarea biometriei de la telefon pentru accesarea aplicației;
 - c) Sursele de recuperare a parolelor și întrebările privind securitatea;

- d) Gestionarea Parolei de autentificare în profil;
 - e) Setările pentru accesarea cu doi factori de autentificare (inclusiv care vor fi folosite la autorizarea tranzacțiilor după necesitate);
 - f) Restricționarea accesului la profil după IP și/sau după țară.
- Schimbarea temei aplicației – se pot utiliza diferite teme disponibile;
 - Schimbarea limbii – utilizatorul poate selecta limba pe care dorește s-o folosească în aplicație;
 - Setările de notificări – cu ușurință poți gestiona setările de notificare cu privire la operațiuni, de sistem și de marketing.
- **Vizualizarea informației personale și a chestionarului financiar** – permite clientului, după necesitate, să actualizeze informația personală prezentată la înregistrare.
 - **Vizualizarea informației despre Societate** – permite clientului să acceseze mai multă informație despre Societate.
 - **Accesarea serviciilor de suport** – la dispoziția clientului se prezintă setul de instrumente necesare pentru asigurarea suportului la orice nivel.
 - **Accesarea informației aferente condițiilor de utilizare** – se pun la dispoziție ultimele informații cu privire la termenii și condițiile de utilizare a sistemului QMoney.
 - **Leșirea din profil** – posibilitatea de delogare pentru a se putea loga în alt profil, după necesitate.
 - **Solicitarea ștergerii profilului** – permite clientului să solicite rezilierea acordurilor cu Societatea și închiderea profilului.

WEB QMONEY

Generalități

Web QMoney este conceput să fie accesat online, rapid și eficient de pe desktop, laptop sau tabletă.

Cu ajutorul web QMoney poți efectua și accepta plăți, inclusiv plăți singulare în favoarea furnizorilor de utilități publice și servicii, poți efectua transferuri de fonduri și gestiona conturile QMoney.

Pentru a beneficia de funcționalitățile QMoney, este necesar să accesezi pagina web QMoney și să te loghezi.

Cerinte tehnice



Pentru a accesa Web QMoney îți recomandam să folosești Chrome, Firefox, EDGE, Internet Explorer, minimum versiunea 10.

După accesarea paginii QMoney selectează „**Login**” (pentru a te loga) sau „**Get Started**” (pentru a te înregistra).

Înregistrare

Pentru a te înregistra în sistemul QMoney și a crea un profil este necesar să selectezi ”Get Started” și să parcurgi etapele de înregistrare:

- Completează câmpurile necesare cu datele solicitate: Nume, Prenume, Țara de reședință, email, telefon;
- Definește/crează o parolă de acces la profil (urmează să o ții în secret și să nu o divulgi nimănui);
- Introdu codul de securitate primit pe email.

După înregistrare în sistemul QMoney este creat un profilul al tău, dar nu sunt deschise conturi și nu sunt disponibile serviciile QMoney.

Pentru a deschide un cont QMoney și a beneficia de serviciile de plată furnizate, este necesar să parcurgi procedura de Identificare.

Identificare

Pentru deschiderea contului și finalizarea procesului de înregistrare în sistemul QMoney trebuie să parcurgi toate etapele procedurii de verificare a identității:

- verificarea numărului de telefon prin introducerea codului de securitate primit prin SMS-OTP
- completarea chestionarului financiar;
- verificarea online a identității (eKYC) – se efectuează doar pe dispozitiv mobil cu cameră.

The screenshot shows the user profile page for Mihai Eminescu. The user is logged in as 'Mihai Eminescu' with email 'MIHAI.EMINESCU@Q.MONEY.RO'. The page title is 'Continue filling out your Profile'. A message states: 'Some information in your profile is still missing. In order to gain access to all features and increase the limits up to 20,000 MLD, please click on the link below and complete your details.' A 'Verification' status is shown as 'Not completed' with a 'Complete 50%' progress indicator. Below this, there are sections for 'Your accounts will be displayed here once you are verified', 'Favourites', 'Incoming Transfers', and 'Make a Payment'. A 'Send wire' section shows 'Transactions 2 (2019-01-01) 2019-01-01 10:00'. A 'Transactions' table is visible with columns: 'Txn ID', 'Description', 'Status/Action', 'Gross', and 'Balance'. The table currently shows 'No results.' and has a 'Items per page' dropdown set to '20'.

The screenshot shows the 'Account Verification' page for Vasile Alecsandri. The user is logged in as 'Vasile Alecsandri' with email 'VASILE.ALECSANDRI@Q.MONEY.RO'. The page title is 'Continue filling out your Profile'. A message states: 'Some information in your profile is still missing. In order to gain access to all features and increase the limits up to 30,000 MLD, please click on the link below and complete your details.' A 'Verification' status is shown as 'Not completed' with a 'Verify 50%' progress indicator. The main heading is 'Account Verification' with a sub-heading 'Add and verify at least one phone number'. Below this, there is a 'Screen 1 of 8' section titled 'Phone numbers list'. A text input field contains '+373 299 06 310' with an 'Add' button and a trash icon. Below the input field is an 'Add new' button. At the bottom of the list is a 'Verify' button.

Account Verification

Screen 2 of 8

Finance questionnaire

Acting behalf on third person *

Annual Income And Source of Funds

Source of funds *

- Employment income
- Self employment income
- Scholarship
- Transfers from family
- Investment income savings
- Exchange Trading
- Securities dividends
- Sold property
- Loan
- Lottery winnings
- Retirement Income pension income
- Other source of funds

Occupation *

Select one

Services That You Are Applying For

Services applying *

- Wallet only
- Payment accounts
- Money Transfers
- Credits
- Investment assets

Back

Next



Vasile Alecsandri

0366 44 9400007
0034 9999 99 99 9999 999999999

Continue filling out your Profile

Some information in your profile is still missing. In order to gain access to all features and increase the limits up to 20,000 MLD, please click on the link below and complete your details.



Verification
Not completed
Completed: 22%

Account Verification

Screen 4 of 8

Qoobiss verification

We need to verify your identity. For this purpose, our company uses facial biometric technology provided by third-party service. Please use the link below to redirect to the verification service. Also, a link for verification will be sent to your email.

Person State **not completed**

[Verification](#)

Next

Pentru a continua scanați codul de mai jos cu un smartphone.



Așteptăm finalizarea procesului pe smartphone.

Validarea identității la distanță este o procedură simplă și rapidă

Alegeți ca să:



Actul de identitate, în original



Un telefon mobil sau un calculator cu camera web



Acces la un telefon mobil ce permite primirea de mesaje SMS

ATENȚIE! În cadrul acestui proces se pot utiliza doar buletinele de identitate din Republica Moldova.

Am înțeles

TEL: 800 100001



Prezintă actul tău de identitate

Este necesară capturarea actului de identitate. Urmărește instrucțiunile ce vor fi afișate pe ecran.

Start guide



Încadrează fața în chenarul de pe ecran.



Oliver D.
You are logged in as: Oliver D.

You have requested account verification

Your account will be reviewed as soon as possible. Usually this procedure is completed within 1-3 business days depending on the current workload.



Verification Requested

Home | My Account

Account Verification

Verification status: Requested

Keep in mind that we may ask you for additional information or clarification regarding the documents you provided.

Logare

Logarea în profilul QMoney prin autentificare cu credențiale:

- Introdu login-ul (email sau număr de telefon) și parola.
- Introdu codul de securitate pentru 2 factori de autorizare (dacă este setat).

The image displays two sequential screenshots of the QMoney login interface. The top screenshot, titled 'Log In', features a navigation bar with 'Home' and 'My Account'. Below the title, there are two input fields: 'Email or phone' and 'Password'. The 'Password' field includes a toggle for visibility. A blue 'Log In' button is positioned below the fields, accompanied by a link that says 'Having trouble logging in?'. The bottom screenshot, titled 'Enter PIN code', also has the same navigation bar. It contains a lock icon and the instruction 'Enter the PIN code provided by your authenticator app'. Below this is a 'PIN code' input field and a blue 'Confirm' button.

Dacă nu ai reușit să te loghezi, aplicația va genera un mesaj de eroare. După 5 tentative nereușite de logare accesul la profil va fi blocat pe un termen determinat, activarea fiind posibilă doar după depășirea termenului setat sau după contactarea serviciului Suport Clienți.

Meniu și Funcționalități

Home

Atunci când accesezi QMoney, întotdeauna vei ajunge pe pagina principală unde sunt disponibile toate funcționalitățile profilului QMoney:

Q MONEY Summary Payments History & Reports Profile & Settings Support Log Out

Pavel
Client ID: 10941219
Please do not log out Pavel

Wallets

Main Account
MDL 5398.51 MDL

Moldova
EUR 0.00 EUR
RON 0.00 RON
MDL 48.00 MDL

Romania
RON 0.00 RON
USD 0.00 USD

NEW
USD 0.00 USD
RON 0.00 RON
MDL 0.00 MDL

Add new wallet

Total MDL 5699.01 MDL
Available 5446.51 MDL

Exchange Rates

Buy	Sell
EUR 0.05351	0.05039

Favourites **Incoming Transfers** **Make a Payment**

Bank wire Foreign currency payments may take up to 48hrs to credit
Bulk Payments Foreign currency payments may take up to 48hrs to credit
Instant payment Instant transfer
Between your wallets Instant transfer
QIWI Instant Transfer to Wallets
Conversion Instant
Cash Withdrawal Send money from your wallet via Cash withdrawal
Cash By Code Cash By Code
Local Payments From 0 to 24 hours

Transactions Conversions Filters: Unset

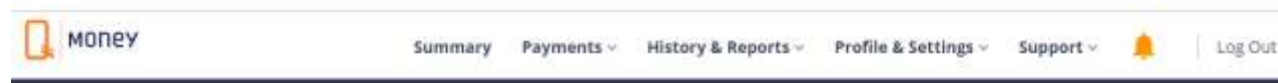
Txn ID	Description	Status/Action	Gross	Balance
1230 24/09/2023 12:46	Vasile	Cash Withdrawal	-25.75 MDL	5398.51 MDL
1236 21/09/2023 15:40	ATM	Cash by Code	-202.00 MDL	48.00 MDL
1229 21/09/2023 13:36	ATM	Cash by Code	-50.50 MDL	5372.76 MDL
1233 21/09/2023 12:54	Pavel	Currency Exchange	-38.85 MDL +2.00 EUR	5372.76 MDL 0.00 EUR
1232 21/09/2023 12:52	Pavel	Internal Transfer	-250.00 MDL +250.00 MDL	5372.76 MDL 250.00 MDL
1231 21/09/2023 12:47	Pavel	Transfer Sent	-52.12 MDL	5622.76 MDL
1228 21/09/2023 12:45	Credit	Transfer Received	+250.63 MDL	5751.13 MDL
1226 21/09/2023 11:36	Test Office	Cash Deposit	+5500.50 MDL	5500.50 MDL

Items per page 20

- Vizualizarea soldului disponibil în conturile QMoney;
- Vizualizarea conturilor QMoney și editarea acestora;
- Istoricul despre tranzacții și extrasul de cont;
- Efectuarea tranzacțiilor (retrageri, transferuri etc.);
- Deschiderea unui cont nou;
- Vizualizarea ratelor de schimb și alte opțiuni disponibile în Meniu;
- Gestionarea setărilor de profil;
- Recepționarea și/sau trimiterea mesajelor securizate.

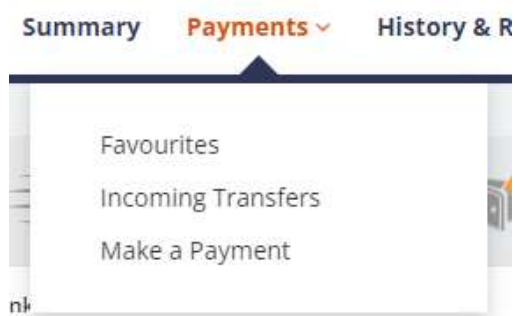
Meniul QMoney

Meniul principal oferă clientului toate opțiunile disponibile pentru gestionarea profilului și a tranzacțiilor:



Summary – revii pe meniul principal

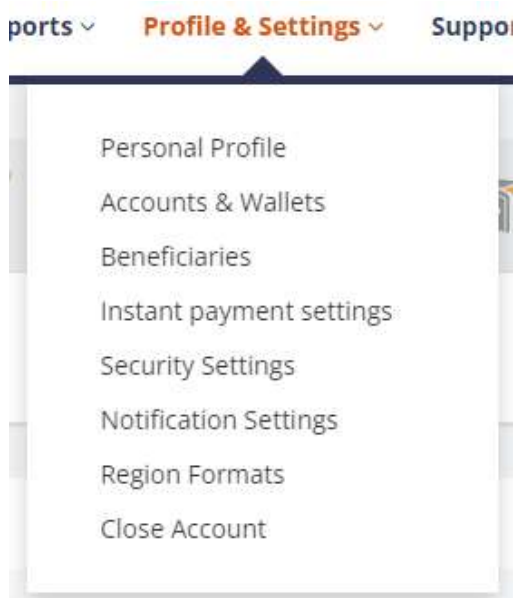
Payments – tranzacțiile grupate pe tipuri de tranzacții



History & Reports – Istoria plăților și extrasul de cont

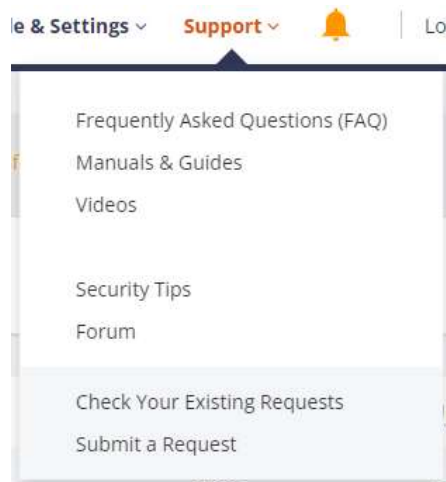


Profile & Settings – setările pe profil și de securitate

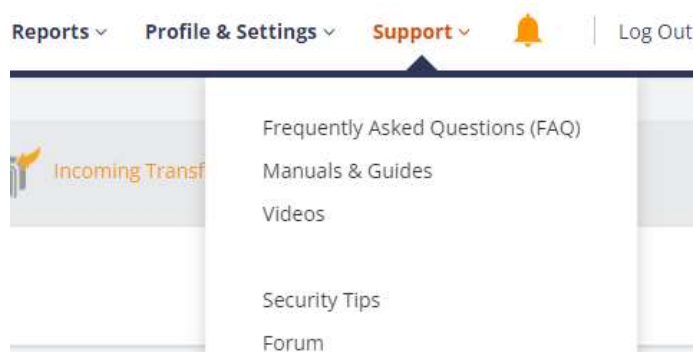


- **Vizualizarea beneficiarilor plăților pentru transferuri prin ordine de plată** – se poate gestiona lista persoanelor care rapid pot fi selectate la efectuarea transferurilor după codul IBAN
- **Gestionarea setărilor:**
 - Setările de siguranță:
 - 1) Sursele de recuperare a parolelor și întrebările de securitate;
 - 2) Gestionarea Parolei de autentificare în profil;
 - 3) Setările pentru accesarea cu doi factori de autentificare (inclusiv care vor fi folosite la autorizarea tranzacțiilor după necesitate);
 - 4) Restricționarea accesului la profil după IP și/sau după țară.
 - Setările de notificări – cu ușurință poți gestiona setările de notificare pe operațiuni, de sistem și de marketing.
- **Posibilitatea de a solicita ștergerea profilului** – permite clientului să solicite rezilierea acordurilor cu Societatea și închiderea profilului.

Support – ajutor la utilizare și posibilitate de a adresa întrebări.



De asemenea se poate rapid, prin iconița  să vizualizezi mesajele și răspunsurile de la serviciul Suport clienți.



Meniul de jos îți oferă opțiuni suplimentare:



QMoney – © 2023 QMoney - Payments services & E-money are provided by QIWI-M Ltd., an Electronic Money Institution authorised and regulated by the National Bank of Moldova (NBM) - reference number of license A NMI 000471.

[Home](#) | [Site Map](#) | [Legal Agreements](#) | [Privacy Policy](#) | [Partnership](#) | [Company Info](#)

Belgium / [English](#)

- **Home** – să revii pe pagina principală;
- **Legal Agreement și Privacy Policy** – să vizualizezi termenii și condițiile de utilizare;
- **Partnership** – informații despre colaborare;
- **Company Info** – informații despre Societate.

De asemenea ai posibilitate să modifichi limba de utilizare.

Plăți

Aplicația QMoney oferă o gamă largă de servicii de plată ușor de executat. Serviciile de plată des utilizate sunt afișate pe pagina principală, iar lista integrală a serviciilor de plată disponibile o găsești în compartimentul Services (butonul “Plus”):

Alimentare (Incoming) – transfer de pe card sau după IBAN, sau prin alte modalități.

Retragere - cererea de retragere a numerarului în oficiu sau la ATM (prin cash by Code).

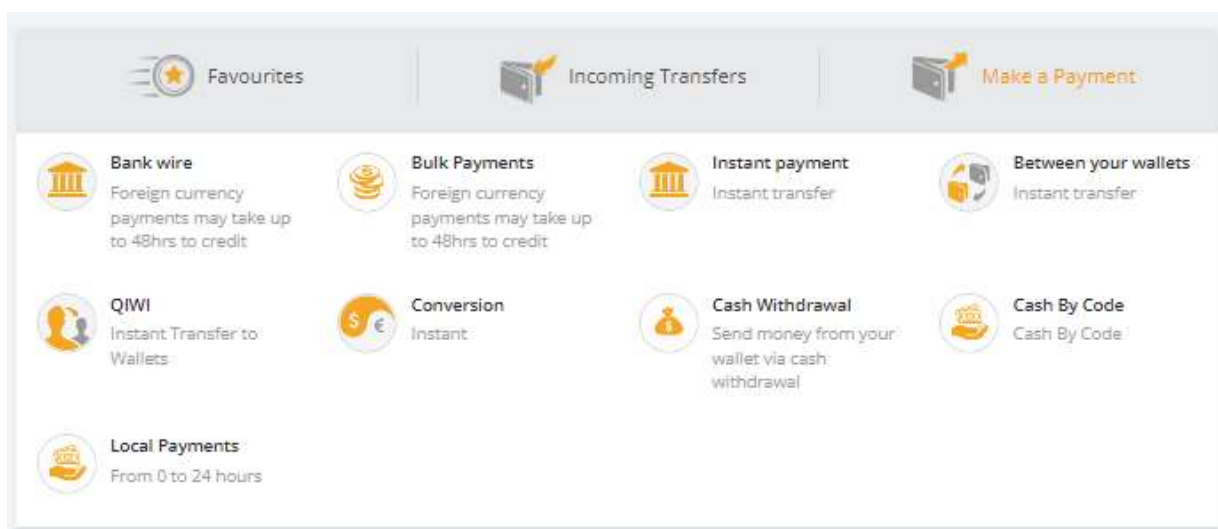
Transfer între conturi – transferuri între conturile tale QMoney.

Transfer P2P – transferuri între clienții QMoney (după email sau număr de telefon).

Convertire – convertirea fondurilor din cont conform cursului valutar comercial.

Transfer după IBAN – transferuri în MDL către alți prestatori de servicii de plată prin SAPI.

Plata utilităților – achitarea facturilor pentru diferite utilități publice și servicii.



Alimentarea contului QMoney (TopUp)

Alimentarea contului QMoney se efectuează prin:

- depunere de numerar la terminalele de plată QIWI-M;
- transfer prin internet banking din conturile curente deschise la băncile cu care Societatea are încheiat un contract în acest sens;
- plata cu cardul VISA sau MASTERCARD;
- transfer dintr-un cont QMoney;
- transfer după IBAN.

Pentru toate cazurile, aplicația va emite o notificare privind alimentarea contului, iar în compartimentul “Istorie plăți” va fi reflectată operațiunea.

Profilul utilizatorului

Profilul utilizatorului (clientului) este intuitiv, ușor de utilizat și poate fi deschis accesând poza de profil de pe ecranul principal. În compartimentul profilului ai la dispoziție un set de opțiuni:

Personal Profile

Verification
Information about your verification status.

Verification step completed.

Avatar
Add your profile image.

Pavel
Client ID: 12991278
You are logged in as Pavel

General Information
General personal information and residence address.

Identity information
Politically Exposed Person Information
Residence Address Information

Service Needs
Purpose and parameters of account use and other financial information.

Financial Information

Contact Info
Contact details of the account holder.

p... 5@... i.md VERIFIED

p@q.com VERIFIED

+373-5-...-4 VERIFIED

+373-6-...-4 VERIFIED

+373-4559-...0 Verify your phone

Add new contact detail

- **Personalizarea profilului** –adăugarea și gestionarea pozei pentru profil;
- **Vizualizarea statutului profilului** – se poate cu ușurință de vizualizat ce statut are profilul;
- **Datele de contact** –modificarea și adăugarea datelor de contact;
- **Vizualizarea informației personale și a chestionarului financiar** – permite clientului după necesitate să actualizeze informația personală prezentată la înregistrare.

Dispute si fraude

In cazul unor dispuse sau suspiciuni de fraudă legate de utilizarea aplicației QMoney și web QMoney, apelează Serviciul suport clienți QIWI-M la numărul de telefon 022-844-300 sau 022-844-301, sau expediază un mesaj la adresa support@qiwi.md .

Dispoziții finale

Prezentul document este aplicabil pentru versiunea actuală a aplicației QMoney.

Deși am creat o aplicație intuitivă și ușor de utilizat, pentru nevoile tale zilnice, acest ghid este orientat să răspundă la întrebările sau neclaritățile care pot apărea.