



INFORMAȚII PRIVIND DEPUNEREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

„Paynet Services” S.R.L.

/în vigoare din 01.10.2026/

În conformitate cu prevederile Regulamentului privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor, aprobat prin Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 25/6 din 26 mai 2026, „Paynet Services” S.R.L. asigură un mecanism accesibil, gratuit, transparent și nediscriminatoriu pentru depunerea și soluționarea reclamațiilor referitoare la serviciile de plată și activitatea de emiteră a monedei electronice.

1. Cum poate fi depusă o reclamație

Reclamația poate fi depusă gratuit prin oricare dintre următoarele modalități:

a) La sediul „Paynet Services” S.R.L.

mun. Chișinău, bd. Decebal nr. 6.

b) Prin poștă sau curier

Reclamația poate fi transmisă prin intermediul serviciilor poștale sau prin curier la adresa:

„Paynet Services” S.R.L.

mun. Chișinău, bd. Decebal nr. 6, Republica Moldova, MD-2038.

c) Prin e-mail

Reclamația poate fi transmisă la una dintre următoarele adrese:

- support@paynet.md
- info@paynet.md

d) Prin formularul electronic

Reclamația poate fi transmisă prin formularul electronic disponibil pe pagina oficială:

www.paynet.md/ro/home/contacts

PAYNET SERVICES SRL

bd. Decebal 6, mun. Chișinău, R. Moldova, MD-2038

(+373) 78 999 998 / info@paynet.md

www.paynet.md



e) Prin aplicația „Paynet Portofel”

Reclamația poate fi transmisă prin compartimentul dedicat „Support” din aplicația „Paynet Portofel”.

f) Prin alte canale electronice puse la dispoziție de „Paynet Services” S.R.L.

Inclusiv prin canalele de comunicare electronică aprobate și utilizate de instituție.

Ce trebuie să conțină reclamația

Pentru a permite examinarea reclamației, aceasta trebuie să conțină, după caz:

- numele și prenumele sau denumirea reclamantului;
- datele de contact care permit comunicarea cu reclamantul, inclusiv numărul de telefon, adresa poștală și/sau adresa de e-mail;
- descrierea faptelor și a circumstanțelor care constituie obiectul reclamației;
- solicitarea reclamantului privind remedierea situației, după caz;
- semnătura reclamantului sau a reprezentantului acestuia, în cazurile prevăzute de legislație.

Reclamantul poate anexa orice documente sau informații relevante pentru susținerea reclamației.

Depunerea unei reclamații nu este condiționată de achitarea unei taxe, a unui comision sau a altui cost, cu excepția cazurilor expres prevăzute de legislație.

2. Confirmarea primirii reclamației

„Paynet Services” S.R.L. înregistrează reclamațiile indiferent de modalitatea prin care acestea au fost transmise și atribuie fiecărei reclamații un număr unic de înregistrare.

Confirmarea primirii reclamației se transmite, de regulă, în termen de cel mult **5 zile lucrătoare** de la recepționarea acesteia.

Confirmarea va conține, cel puțin:

- numărul unic de înregistrare al reclamației;
- data înregistrării;
- subdiviziunea responsabilă de examinarea reclamației;
- modalitatea de comunicare utilizată pe parcursul examinării, după caz.



În cazul reclamațiilor depuse la sediul „Paynet Services” S.R.L., confirmarea poate fi realizată prin eliberarea unei dovezi de recepționare la momentul depunerii.

În cazul reclamațiilor transmise electronic sau prin alte mijloace, confirmarea poate fi transmisă prin mijloace electronice atunci când „Paynet Services” S.R.L. cunoaște adresa de e-mail sau numărul de telefon al reclamantului.

În cazul reclamațiilor care pot fi soluționate integral în termen de până la 5 zile lucrătoare de la recepționare, confirmarea separată a primirii poate să nu fie transmisă.

3. Termenul de soluționare a reclamației

„Paynet Services” S.R.L. examinează și soluționează reclamațiile fără întârzieri nejustificate și, în cazul reclamațiilor privind serviciile de plată și emiterea de monedă electronică, în termenul prevăzut de legislația aplicabilă.

Termenul general pentru transmiterea răspunsului final este de cel mult 15 zile lucrătoare de la data înregistrării/recepționării reclamației.

În cazul în care, din motive independente de voința „Paynet Services” S.R.L., răspunsul final nu poate fi transmis în termenul de 15 zile lucrătoare, reclamantului i se transmite un **răspuns provizoriu**, care va indica:

- motivele întârzierii;
- măsurile întreprinse pentru soluționarea reclamației;
- termenul în care va fi transmis răspunsul final.

În orice caz, termenul pentru transmiterea răspunsului final **nu va depăși 35 de zile lucrătoare** de la data recepționării reclamației, în condițiile legislației aplicabile.

Răspunsul final va conține soluția adoptată și motivele de fapt și de drept care au stat la baza acesteia.

4. Modalitatea de comunicare a răspunsului

Răspunsul final se comunică reclamantului, de regulă, prin același mijloc de comunicare utilizat pentru depunerea reclamației, dacă reclamantul nu a indicat o altă modalitate de comunicare.



În cazul în care reclamantul a indicat o adresă de e-mail pentru comunicarea răspunsului, răspunsul poate fi transmis prin e-mail.

În cazul comunicării prin intermediul serviciilor poștale, răspunsul se transmite prin **scrisoare recomandată cu aviz de recepție**.

La solicitarea reclamantului, informațiile privind procedura de depunere și soluționare a reclamațiilor îi pot fi puse la dispoziție pe un suport durabil, în termen de cel mult **1 zi lucrătoare** de la primirea solicitării.

5. Subdiviziunea responsabilă de gestionarea și soluționarea reclamațiilor

În cadrul „Paynet Services” S.R.L., funcția internă de gestionare și soluționare a reclamațiilor este exercitată de: DEPARTAMENTUL JURIDIC

Departamentul Juridic coordonează procesul de recepționare, înregistrare, examinare și soluționare a reclamațiilor și asigură comunicarea cu reclamantul pe parcursul examinării acestora.

Pentru depunerea reclamațiilor și comunicarea cu „Paynet Services” S.R.L. pot fi utilizate următoarele date de contact:

E-mail:

support@paynet.md
info@paynet.md

Adresa:

mun. Chișinău, bd. Decebal nr. 6, Republica Moldova

Formular electronic:

www.paynet.md/ro/home/contacts

6. Dreptul de a sesiza Comisia Națională a Pieței Financiare

În cazul în care reclamantul nu este de acord cu răspunsul „Paynet Services” S.R.L. sau nu a primit un răspuns în termenul legal, acesta are dreptul de a se adresa **Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF)**, în condițiile legislației aplicabile.



Datele de contact ale CNPF

Comisia Națională a Pieței Financiare

bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 77, mun. Chișinău, MD-2012, Republica Moldova

E-mail: office@cnpf.md

Telefonul consumatorului: (+373 22) 85-95-95

Telefon: (+373 22) 85-94-01

Petiția către CNPF poate fi depusă, inclusiv, prin e-mail, prin poștă sau la sediul CNPF.

Informații suplimentare privind depunerea petițiilor sunt disponibile pe pagina oficială a CNPF: www.cnpf.md

7. Soluționarea alternativă a litigiilor

Reclamantul poate utiliza, după caz, mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor prevăzute de legislația Republicii Moldova, în cazul în care pentru litigiul respectiv este disponibilă o entitate de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) competentă.

8. Accesibilitatea informațiilor

Prezentele informații sunt puse la dispoziția reclamanților:

- în format fizic, la sediul „Paynet Services” S.R.L.;
- în format electronic, pe pagina oficială www.paynet.md.

Informațiile sunt menținute actualizate și vor fi modificate ori de câte ori intervin schimbări în cadrul legal, în organizarea funcției de gestionare a reclamațiilor sau în datele de contact relevante.

Data ultimei actualizări: 01.10.2026