



ИНФОРМАЦИЯ О ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ

«Paynet Services» S.R.L.

/действует с 01.10.2026/

В соответствии с положениями Регламента об обработке и рассмотрении жалоб, утверждённого Постановлением Национальной комиссии по финансовому рынку № 25/6 от 26 мая 2026 года, «Paynet Services» S.R.L. обеспечивает доступный, бесплатный, прозрачный и недискриминационный механизм подачи и рассмотрения жалоб, касающихся платёжных услуг и деятельности по эмиссии электронных денег.

1. Как подать жалобу

Жалобу можно подать бесплатно любым из следующих способов:

a) В офисе «Paynet Services» S.R.L.

мун. Кишинэу, бул. Дечебал, 6.

b) По почте или через курьера

Жалобу можно направить через почтовые службы или курьером по адресу:

«Paynet Services» S.R.L.

мун. Кишинэу, бул. Дечебал, 6, Республика Молдова, MD-2038.

c) По электронной почте

Жалобу можно направить на один из следующих адресов:

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

d) Через электронную форму

Жалобу можно направить через электронную форму, размещённую на официальном сайте:

www.paynet.md/ro/home/contacts

PAYNET SERVICES SRL

бул. Дечебал, 6, мун. Кишинэу, Р. Молдова, MD-2038

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

www.paynet.md



е) Через приложение «Paynet Portofel»

Жалобу можно направить через специальный раздел «Support» в приложении «Paynet Portofel».

ф) Через другие электронные каналы, предоставленные «Paynet Services» S.R.L.

В том числе через каналы электронной связи, утверждённые и используемые компанией.

Что должна содержать жалоба

Для рассмотрения жалобы она должна содержать, в зависимости от обстоятельств:

- фамилию и имя либо наименование заявителя;
- контактные данные, позволяющие связаться с заявителем, включая номер телефона, почтовый адрес и/или адрес электронной почты;
- описание фактов и обстоятельств, составляющих предмет жалобы;
- требование заявителя об урегулировании ситуации, при необходимости;
- подпись заявителя или его представителя в случаях, предусмотренных законодательством.

Заявитель может приложить любые документы или сведения, подтверждающие жалобу.

Подача жалобы не обусловлена уплатой пошлины, комиссии или иных расходов, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством.

2. Подтверждение получения жалобы

«Paynet Services» S.R.L. регистрирует жалобы независимо от способа их подачи и присваивает каждой жалобе уникальный регистрационный номер.

Подтверждение получения жалобы направляется, как правило, в срок не позднее **5 рабочих дней** с момента её получения.

Подтверждение содержит как минимум:

- уникальный регистрационный номер жалобы;
- дату регистрации;
- подразделение, ответственное за рассмотрение жалобы;
- способ связи, используемый в ходе рассмотрения, при необходимости.



Если жалоба подана в офисе «Paynet Services» S.R.L., подтверждением может служить документ о получении, выдаваемый в момент подачи.

Если жалоба направлена электронно или иным способом, подтверждение может быть отправлено электронными средствами, если «Paynet Services» S.R.L. известен адрес электронной почты или номер телефона заявителя.

Если жалоба может быть полностью рассмотрена в течение 5 рабочих дней с момента получения, отдельное подтверждение её получения может не направляться.

3. Срок рассмотрения жалобы

«Paynet Services» S.R.L. рассматривает жалобы без необоснованных задержек, а жалобы, касающиеся платёжных услуг и эмиссии электронных денег, - в срок, установленный применимым законодательством.

Общий срок направления окончательного ответа составляет не более 15 рабочих дней с даты регистрации/получения жалобы.

Если по причинам, не зависящим от «Paynet Services» S.R.L., окончательный ответ не может быть направлен в течение 15 рабочих дней, заявителю направляется **промежуточный ответ**, в котором указываются:

- причины задержки;
- меры, принятые для рассмотрения жалобы;
- срок, в течение которого будет направлен окончательный ответ.

В любом случае срок направления окончательного ответа **не превышает 35 рабочих дней** с даты получения жалобы, в соответствии с применимым законодательством.

Окончательный ответ содержит принятое решение, а также фактические и правовые основания, на которых оно основано.

4. Способ направления ответа

Окончательный ответ направляется заявителю, как правило, тем же способом связи, который был использован для подачи жалобы, если заявитель не указал иной способ.



Если заявитель указал адрес электронной почты для получения ответа, ответ может быть направлен по электронной почте.

При направлении через почтовые службы ответ отправляется заказным письмом с уведомлением о вручении.

По запросу заявителя информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб может быть предоставлена ему на долговременном носителе в срок не позднее **1 рабочего дня** с момента получения запроса.

5. Подразделение, ответственное за обработку и рассмотрение жалоб

В «Paynet Services» S.R.L. внутреннюю функцию по обработке и рассмотрению жалоб выполняет **ЮРИДИЧЕСКИЙ ДЕПАРТАМЕНТ**.

Юридический департамент координирует процесс приёма, регистрации, рассмотрения и урегулирования жалоб и обеспечивает связь с заявителем в ходе их рассмотрения.

Для подачи жалоб и связи с «Paynet Services» S.R.L. можно использовать следующие контактные данные:

E-mail:

support@paynet.md

info@paynet.md

Адрес:

мун. Кишинэу, бул. Дечебал, 6, Республика Молдова

Электронная форма:

www.paynet.md/ro/home/contacts

6. Право обратиться в Национальную комиссию по финансовому рынку

Если заявитель не согласен с ответом «Paynet Services» S.R.L. или не получил ответ в установленный законом срок, он вправе обратиться в Национальную комиссию по финансовому рынку (CNPF) в соответствии с применимым законодательством.



Контактные данные CNPF

Национальная комиссия по финансовому рынку

бул. Штефан чел Маре ши Сфынт, 77, мун. Кишинэу, MD-2012, Республика Молдова

E-mail: office@cnpf.md

Телефон для потребителей: (+373 22) 85-95-95

Телефон: (+373 22) 85-94-01

Петицию в CNPF можно подать, в том числе, по электронной почте, по почте или в офисе CNPF.

Дополнительная информация о подаче петиций доступна на официальном сайте CNPF: www.cnpf.md

7. Альтернативное урегулирование споров

Заявитель может, при необходимости, воспользоваться механизмами альтернативного урегулирования споров, предусмотренными законодательством Республики Молдова, если для данного спора существует компетентный орган альтернативного урегулирования споров (SAL).

8. Доступность информации

Настоящая информация предоставляется заявителям:

- в печатном виде - в офисе «Paynet Services» S.R.L.;
- в электронном виде - на официальном сайте www.paynet.md.

Информация поддерживается в актуальном состоянии и изменяется каждый раз при изменении нормативной базы, организации функции по обработке жалоб или соответствующих контактных данных.

Дата последнего обновления: 01.10.2026