În vigoare din 01.10.2026

PROCEDURA DE DEPUNERE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR privind serviciile de plată și emiterea monedei electronice

Prezenta procedură stabilește modul de depunere și de soluționare a reclamațiilor adresate Moldcell în calitate de prestator de servicii de plată și emitent de monedă electronică, în scopul soluționării prompte, corecte și transparente a reclamațiilor și al protecției drepturilor utilizatorilor.

1. Modalități de depunere a reclamațiilor

- personal, la oricare din punctele de lucru Moldcell. Lista oficiilor și programul de lucru sunt disponibile pe www.moldcell.md.
- prin poștă sau curier, la adresa: mun. Chișinău, str. Belgrad 3, MD-2060;
- prin e-mail la adresa moldcell@moldcell.md - punct unic de contact destinat consumatorilor.

Toate reclamațiile, indiferent de modul de transmitere sau de oficiul la care au fost depuse, se înregistrează în Registrul de evidență a reclamațiilor. Depunerea și examinarea reclamațiilor sunt gratuite.

2. Forma și conținutul reclamațiilor

Reclamația poate fi depusă de utilizatorul serviciilor de plată sau de deținătorul de monedă electronică, persoană fizică sau juridică (în continuare – reclamant), ori de reprezentantul său împuternicit potrivit legii. Reclamația se formulează clar și concis și cuprinde:

a) numele și prenumele reclamantului;
b) dacă reclamația vizează un cont moldcell money, numărul de telefon asociat contului respectiv;
c) descrierea faptelor și a împrejurărilor care fac obiectul reclamației (de exemplu, operațiunea contestată și data acesteia, punctul de lucru sau angajatul implicat, după caz. Reclamantul poate anexa orice documente sau informații pe care le consideră relevante. Moldcell poate solicita completarea sau clarificarea acestora, dacă sunt necesare pentru soluționarea reclamației;
d) solicitările reclamantului privind remedierea situației, după caz;
e) numărul de telefon, adresa poștală, adresa de poștă electronică sau alte informaţii care permit comunicarea cu reclamantul;
f) semnătura olografă a reclamantului pentru reclamațiile depuse pe suport hârtie;
g) semnătura electronică calificată în cazul reclamațiilor transmise în formă electronică.

Reclamația depusă prin reprezentant se însoțește de documentul care confirmă împuternicirile acestuia.

Dacă reclamația este semnată de mai multe persoane, se indică persoana căreia i se transmite răspunsul. În lipsa acestei mențiuni, răspunsul se transmite tuturor semnatarilor pentru care au fost indicate date de contact, dacă legea nu interzice divulgarea informațiilor.

Dacă textul reclamației nu poate fi descifrat sau reclamația nu conține date suficiente pentru examinare, Moldcell informează reclamantul în termen de 3 zile lucrătoare de la recepționare și îi solicită concretizarea sau completarea reclamației în termenul indicat în solicitare. Dacă reclamantul nu prezintă informațiile solicitate, reclamația se clasează, iar reclamantul este informat despre aceasta. În cazul reclamațiilor anonime sau al pretențiilor formulate verbal pe care reclamantul refuză să le depună în scris, Moldcell investighează situația reclamată, fără a avea obligația de a emite un răspuns.

Dacă pretențiile sunt formulate verbal la un punct de lucru, angajatul Moldcell îi oferă reclamantului posibilitatea de a depune reclamația în scris pe loc și îl informează despre dreptul și procedura de depunere.

Dacă pretențiile sunt formulate prin telefon, angajatul informează reclamantul despre dreptul de a depune reclamația în scris și despre modalitățile de depunere.

Dacă reclamantul comunică cu Moldcell printr-un asistent virtual sau alt instrument automatizat, este informat de la începutul conversației că poate solicita oricând intervenția unui angajat Moldcell. Intervenția se asigură fără întârziere nejustificată.

Moldcell are dreptul să nu emită un răspuns la reclamațiile care conțin limbaj necenzurat sau ofensator ori amenințări la adresa securității, vieții sau sănătății angajaților Moldcell sau a membrilor familiilor acestora. Situația reclamată se investighează, iar reclamația se înregistrează și se raportează Comisiei Naționale a Pieței Financiare (în continuare – CNPF).

Moldcell confirmă recepționarea reclamației. Pentru reclamațiile depuse la punctul de lucru, confirmarea se face prin eliberarea dovezii de depunere în momentul depunerii reclamației. În celelalte cazuri, Moldcell transmite reclamantului confirmarea în cel mult 5 zile lucrătoare de la recepționarea reclamației, cu prioritate prin mijloace electronice (e-mail sau SMS), utilizând datele de contact comunicate de reclamant sau cunoscute Moldcell. Confirmarea nu se transmite dacă reclamația este soluționată în cel mult 5 zile lucrătoare de la recepționare.

3. Examinarea și soluționarea reclamațiilor

a) Moldcell examinează reclamaţia şi comunică răspunsul final în cel mult 15 zile lucrătoare de la recepționarea reclamaţiei în conformitate cu art. 104 din Legea nr.114 din 18.05.2012 privind serviciile de plată și moneda electronică.

b) În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința Moldcell. Moldcell transmite reclamantului un răspuns provizoriu, în care indică motivele întârzierii și termenul în care va primi răspunsul final. Termenul pentru oferirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la recepționarea reclamației.

c) Dacă reclamația vizează activitatea unui alt prestator cu care Moldcell are o relație contractuală legată de serviciul reclamat, Moldcell o readresează acestuia în termen de 5 zile lucrătoare de la recepționare și informează reclamantul despre readresare. Dacă reclamația a fost înaintată eronat, nu vizează activitatea Moldcell sau nu se referă la un serviciu de plată ori la moneda electronică, reclamantului i se comunică motivele pentru care reclamația nu poate fi soluționată. Totodată, dacă este posibil, furnizorul oferă reclamantului informaţii despre profesionistul competent pentru soluţionarea reclamaţiei.

d) La solicitarea reclamantului, Moldcell îl informează pe acesta cu privire la etapa de examinare a reclamației, inclusiv despre acțiunile întreprinse până la acel moment, și, după caz, despre modul de soluționare preconizat.

e) Răspunsul final către reclamant se comunică prin acelaşi mijloc de comunicare, utilizat pentru transmiterea reclamaţiei, dacă reclamantul nu a indicat un alt mod de comunicare

Răspunsul final se bazează pe analiza tuturor probelor și informațiilor relevante, este redactat într-un limbaj clar și cuprinde:

- numărul de înregistrare al reclamației;
- datele de identificare ale reclamantului;
- descrierea succintă a circumstanțelor, pretențiilor și solicitărilor reclamantului;
- dacă reclamația este respinsă integral sau parțial – motivele soluției și dreptul reclamantului de a se adresa CNPF, instanței de judecată sau unei entități SAL;
- dacă reclamația este admisă – măsurile luate sau care urmează să fie luate pentru remedierea situației și termenul de realizare a acestora;
- dacă se propune o tranzacție amiabilă – clauzele ei esențiale, termenul în care reclamantul comunică acceptul sau refuzul și acțiunile pe care trebuie să le întreprindă.

Moldcell nu reexaminează reclamația soluționată anterior care are același obiect și temei. Reclamantul este informat despre aceasta în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea reclamație

4. Dreptul de a se adresa CNPF, unei entități SAL sau instanței de judecată

Comisia Națională a Pieței Financiare, este autoritatea de control, supraveghere și protecție a drepturilor consumatorilor în raport cu prestatorii de servicii de plată și emitenți de monedă electronică.

Dacă nu este de acord cu răspunsul final sau nu a primit răspuns în termenul stabilit la cpt. 3, reclamantul se poate adresa CNPF, unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) sau instanței de judecată, în condițiile Codului de procedură civilă.

Pentru o examinare mai rapidă, reclamantul poate anexa copia răspunsului Moldcell sau, în lipsa acestuia, dovada depunerii reclamației.

Reclamațiile către CNPF pot fi depuse prin următoarele modalități:
- prin e-mail la adresa office@cnpf.md;
- prin poștă, la adresa: MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77;
- la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției.

Informații suplimentareprivind atribuțiile CNPF sunt disponibile pe site-ul oficial: www.cnpf.md

5. Dispoziții finale

Procedura intra în vigoare din 01.10.2026, se prezintă spre executare tuturor angajaților implicați, se publică pe pagina web și se face disponibilă în punctele de lucru Moldcell.