

# Key Facts Statement MIA/2026/1

## MIA QR BUSINESS – Acceptarea Plăților Instant prin cod QR/link pentru persoane juridice

### Informații despre Bancă

#### Banca Comercială "EXIMBANK" S.A.

Sediul: Republica Moldova, mun. Chișinău, bl. Ștefan Cel Mare 171/1

Centru de Contact +373 22 600 000

Pagină web: [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md)

B.C. "EXIMBANK" S.A. este parte a grupului bancar internațional „Intesa Sanpaolo”

### Descrierea generală a serviciului

**Numele produsului:** MIA QR BUSINESS

**Tipul produsului:** Produs tranzacțional digital de acceptare a plăților pentru comercianți (P2B)

**Scopul produsului:** Oferirea unei soluții sigure, moderne și rapide, care permite comercianților să accepte plăți digitale instant în moneda națională (MDL), prin scanarea unui cod QR sau accesarea unui link de plată expediat/ prezentat clientului plătitor. QR codul sau link-ul se generează de către comerciant din platforma - web miaPOS și aplicația mobilă externă oferită de către Bancă și furnizorul tehnologic al soluției.

Soluția este dezvoltată în conformitate cu cerințele proiectului MIA al BNM, integrat în infrastructura SAPI (Sistem automatizat de plăți interne) și CAS (Central Alias Service).

#### Caracteristicile produsului:

- *Viteză și eficiență* – tranzacțiile sunt procesate în timp real, 24/7/365.
- *Securitate avansată* – autentificare puternică (SCA) reduce riscurile de fraudă, prin tranzacții direct bancare și verificare în timp real a datelor destinatarului.
- *Reducerea costurilor tranzacționale* – comisioanele pentru plăți sunt mai mici comparativ cu metodele tradiționale de acceptare a plăților, ceea ce generează economii directe pentru comercianți.
- *Trasabilitate* – acces la rapoarte în timp real.
- *Flexibilitate ridicată* – utilizabil atât în locații fizice, la distanță și în mediul online.
- *Accesibilitate* – soluție potrivită pentru o gamă largă de domenii de activitate, inclusiv, dar fără a se limita la: transport, utilități, sănătate, educație, e-commerce, leasing, microfinanțare.

### Segment țintă

#### Segment pozitiv:

- Persoane juridice din segmentele Afaceri Mici, IMM și Corporații
- Comercianți cu locații fizice, platforme e-commerce sau prestatori de servicii
- Comercianți care activează într-o gamă largă de domenii economice, inclusiv, dar fără a se limita la: transport, utilități, educație și sănătate.

#### Segment negativ:

- Non-clienți ai Băncii
- Domenii de activitate interzise conform politicii Băncii
- Clienți aflați pe liste de sancțiuni locale/internaționale sau cu KYC incomplet/expirat.

### Condiții de eligibilitate

- Client PJ existent sau potențial al Băncii
- Client PJ care deține cel puțin un cont curent în MDL
- Client rezident al Republicii Moldova

### Componentele serviciului

Serviciul MIA QR BUSINESS include următoarele canale de afișare a QR-ului:

- **Platforma web miaPOS** - generare cod QR dinamic/static/hibrid, utilizabil în punctele de vânzare fizice sau pentru plăți la distanță.
- **Aplicația mobilă miaPOS** - generare cod QR dinamic/static/hibrid, utilizabil în locații mobile sau pentru

*livrări/servicii.*

- **E-commerce** - integrarea cod QR în pagina de checkout al magazinului online.

Canal de generare *Cerere de plată (Request to Pay)*:

- **Portalul Comerciantului** – expediere link de plată către clientul plătitor, direct în aplicația mobilă.

Tipuri de cod QR și particularități tehnice:

- **Cod QR dinamic** – cod unic generat pentru o tranzacție individuală, care include suma și toate datele necesare efectuării plății. Poate fi utilizat o singură dată și expiră automat după finalizarea tranzacției.
- **Cod QR static** – cod generat o singură dată pentru comerciant, reutilizabil pentru o multitudine de tranzacții. Poate fi tipărit sau salvat pentru utilizări repetate și are o durată de viață nelimitată (poate fi anulat manual sau automat dacă nu este utilizat o perioadă îndelungată):

Tipuri de cod static cu sumă:

- o **Fixă** – suma este prestabilită de comerciant și nu poate fi modificată de client;
- o **Controlată** – comerciantul stabilește un interval de sume (minimă și maximă), în care clientul plătitor poate indica suma plății, condiționată;
- o **Nespecificată** – suma nu este prestabilită, clientul o introduce manual în aplicația sa bancară în momentul plății.
- **Cod QR hybrid** – cod care combină caracteristicile celor statice și dinamice. Conține date constante (ex. identificator comerciant), dar permite modificarea anumitor elemente, precum suma sau data de expirare. Poate fi reutilizat pentru tranzacții multiple, fiecare cu sume sau parametri diferiți, fără a fi necesară regenerarea imaginii codului.

Tipuri de cod static cu suma:

- o **Fixă** – suma este setată de comerciant după generarea codului și nu poate fi modificată ulterior;
- o **Controlată** – suma este stabilită sub forma unui interval (minimă și maximă), setat după generarea codului; codul devine activ doar după completarea acestor valori.

Serviciul este disponibil 24/24.

Pentru o consultare mai amplă privind modul de utilizare a platformei MIA QR BUSINESS pentru comercianți se va accesa:

- *Ghidul de utilizare a panelului administrativ (Merchant Portal)* și
- *Ghidul de utilizare pentru platforma web/ aplicația mobilă miaPOS*, care se vor oferi clientului spre consultare la contractarea serviciului.

Banca este în drept să modifice în mod unilateral condițiile din *Ghidurile de utilizare* asociate serviciului MIA QR BUSINESS cu o preavizare de cel puțin **30 zile calendaristice** prin publicarea unui anunț pe pagina web oficială a Băncii sau direct la adresa poștală a comerciantului, iar în cazurile de aplicare a unor măsuri de securitate a serviciului, cu aplicarea imediată, însă cu notificarea ulterioară. Dacă Clientul nu solicită în această perioadă rezilierea contractului, se va considera că acesta a acceptat noile condiții în mod tacit.

## Conectarea la serviciu

Conectarea la serviciul MIA QR BUSINESS se realizează în cadrul subdiviziunilor Băncii, prin completarea și semnarea *Cererii-Contract activare MIA QR BUSINESS*, cu condiția ca Chestionarul clientului să fie actualizat.

Comerciantul poate solicita ulterior modificări ale datelor furnizate inițial, precum și adăugarea de echipamente noi ale Comerciantului (PC, terminale), desemnarea unui administrator/vânzător nou, prin depunerea unei *Cereri de modificare date MIA QR BUSINESS*, conform formularului pus la dispoziție de Bancă.

## II Formularelor standard aferente:

- *Cererea – Contract activare MIA QR BUSINESS*
- *Cererea dezactivare MIA QR BUSINESS*
- *Cerere modificare date MIA QR Business*
- *Tarife de bază pentru Persoane Juridice*
- *Condiții Generale Bancare pentru Persoane Juridice*

## Securitate și autentificare

Soluția MIA QR BUSINESS integrează un cadru solid de securitate, în conformitate cu cerințele emise de Banca Națională a Moldovei, standardele PSD2 privind autentificarea puternică a clientului (SCA) și cele mai bune practici în materie de prevenire a fraudelor.

## Flux business

### 1. Inițierea încasării

#### Scenariul A – Cod QR unic (dinamic)

1. Comerciantul introduce în aplicația miaPOS sau în interfața web suma și detaliile plății (descriere, referință factură).
2. Sistemul generează un cod QR unic, asociat acelei tranzacții.
3. Codul QR este afișat pe ecranul telefon/tabletă/laptop, imprimat sau pe pagina de check-out a magazinului online.  
 **Particularitate:** QR-ul dinamic reduce riscul de eroare, deoarece clientul nu trebuie să introducă suma manual; datele plății sunt preluate automat în aplicația bancară.

#### Scenariul B – Cod QR static

1. Comerciantul generează un cod QR cu suma nespecificată.
2. Codul este afișat de exemplu în locația fizică (pe vitrină, la casă, pe meniu etc.).
3. Suma se va introduce manual de către client.  
 **Particularitate:** potrivit pentru plăți cu sume variabile, dar presupune un risc mai mare de eroare la introducerea manuală a sumei, independent de către clientul plătitor.

#### Scenariul C – Link de plată (Request to Pay – RTP)

1. Comerciantul creează în platforma Portalul Comerciantului o Cerere de plată (Request to Pay)
2. Cererea este trimisă clientului la numărul de telefon (alias) prin infrastructura CAS/SAPI.
3. Clientul recepționează cererea de plată direct în aplicația băncii și confirmă/respinge plata în condițiile recepționate.  
 **Particularitate:** ideal pentru plăți la distanță (livrări, facturi, servicii).

### 2. Scanare / accesare de către plătitor

1. Clientul scanează codul QR cu aplicația băncii/camera telefonului.
2. Sistemul preia automat datele beneficiarului - IBAN alias, nume, sumă.
3. Clientul introduce manual suma în aplicația bancară proprie după scanare – în cazul **sumei nespecificate**.
4. Clientul verifică detaliile afișate: suma, beneficiar, descriere.

### 3. Autentificare și autorizare

1. Clientul confirmă plata prin una din metodele/standarde de securitate puse la dispoziție de banca gestionară a aplicației sale.

### 4. Procesarea tranzacției

1. Plata este transmisă prin SAPI (Sistem Automatizat de Plăți Interbancare) folosind infrastructura BNM.
2. Transferul este instant, iar fondurile sunt creditate în contul comerciantului în câteva secunde.

### 5. Confirmarea și notificarea

1. Comerciantul primește confirmarea în timp real în aplicația miaPOS/lista de tranzacții.
2. Clientul este informat imediat despre statutul procesării tranzacției în aplicația sa bancară.

## Produse asociate

**Contul curent:** Contul curent este un produs bancar de bază, destinat efectuării operațiunilor financiare ale clientului persoană juridică. Prin contul curent, clientul poate realiza încasări și plăți în MDL și valută, accesa produse și servicii suplimentare (depozite, credite, carduri, Internet Banking etc.) și gestiona fluxurile de numerar. În contul curent se înregistrează operațiunile care pot fi efectuate de către titularul contului sau persoana autorizată, a cărei drepturi sunt stabilite prin procură, mandat sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii. Contul poate fi administrat direct de client prin Internet Banking sau în sucursalele băncii.

## Limite și comisioane

Sistemul de tarification aplicabil serviciului MIA QR BUSINESS este reglementat de către Banca Națională a Moldovei, care stabilește comisioane plafonate pentru comercianții din categoriile prioritare, precum și libertatea de tarification în funcție de risc pentru alte segmente.

### Categorii de comercianți:

- Categoria I – comercianți din domeniul transportului public, spitalelor, educației, serviciilor publice și utilităților;
- Categoria II – majoritatea comercianților cu activitate generală (retail, prestatori de servicii);
- Categoria III – comercianți din domenii cu risc înalt (ex. schimb valutar, jocuri de noroc etc.);

#### Limite tranzacționale:

- Valoarea maximă per tranzacție: determinată conform specificațiilor SAPI – **100.000 MDL/tranzacție**;
- Număr de tranzacții: nelimitat (în măsura respectării cerințelor de conformitate);
- Disponibilitate: 24/7/365, inclusiv în afara orelor bancare obișnuite;

Nivelul taxelor și comisioanelor aplicate de Bancă sunt stabilite de organele competente ale Băncii și se regăsesc în [Tarifele de Bază pentru persoane Juridice](#) pe pagina [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md).

#### Comisioane aplicate:

- Comision per tranzacție
- Comision administrare lunară per terminal online:
  - o Cu rulaje
  - o Fără rulaje

Modificarea comisioanelor: Banca poate modifica unilateral comisioanele, în funcție de costuri și evoluția pieței, cu informarea clientului cu un preaviz de cel puțin **30 zile calendaristice** prin anunț pe site-ul Băncii.

Modificarea CGB: Banca poate modifica unilateral [Condițiile Generale Bancare](#), inclusiv în urma schimbărilor legislative, cu notificare transmisă clientului cu cel puțin **30 de zile înainte**, prin canalele disponibile:

- afișarea unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor Băncii,
- plasare anunțului pe pagina web a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), în compartimentul Anunțuri,
- prin SMS sau notificare scrisă, la decizia Băncii,
- prin alte mijloace de comunicare accesibile Băncii și Clientului.

### **Alte aspecte juridice**

Produsul MIA QR BUSINESS respectă cerințele legale și de conformitate în vigoare în Republica Moldova, inclusiv cele prevăzute de *Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor*, *Legea nr. 114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică*, precum și legislația secundară emisă de Banca Națională a Moldovei (inclusiv Decizia BNM nr. 23/2024).

#### **II Dreptul Clientului la rezoluțiune**

Clientul este în drept să solicite încetarea contractului de prestare a serviciilor cu notificarea prealabilă de 30 zile calendaristice, completând *Cerere dezactivare MIA QR BUSINESS* în cadrul sucursalei Băncii și indicând motivul rezolvirii.

#### **II Dreptul Băncii la suspendare sau rezoluțiune**

Banca își rezervă dreptul de a suspenda sau înceta relația contractuală privind utilizarea serviciului MIA QR BUSINESS, cu notificare prealabilă, în oricare dintre următoarele situații:

- Închiderea contului bancar unic sau a tuturor conturilor în MDL aferente comerciantului;
- Refuzul comerciantului de a furniza informații/documente solicitate în temeiul cerințelor legale, reglementărilor BNM sau tratatelor internaționale;
- Utilizarea serviciului în scopuri ilegale sau contrare intereselor legitime ale Băncii;
- Furnizarea de informații false sau eronate în procesul de contractare/utilizare a serviciului;
- Neconformarea la cerințele de actualizare a informațiilor privind beneficiarii efectivi, structura de proprietate, scopul relației de afaceri sau tranzacțiile efectuate;
- Apariția unor suspiciuni rezonabile privind implicarea în infracțiuni predicate, crimă organizată, corupție, finanțare a terorismului etc.;
- Existența unor măsuri legale impuse de autorități (ex. sechestrări, anchete ale organelor de drept etc.);
- Tentative de utilizare a serviciului în moduri care pot conduce la încălcarea sancțiunilor internaționale sau finanțarea activităților interzise;
- Neachitarea comisioanelor, taxelor sau a oricăror alte plăți datorate conform prevederilor contractuale, în condițiile solicitate de bancă.

În toate cazurile, până la încetarea efectivă a relației contractuale, Banca poate solicita informații/documente adiționale de la client, care, în opinia sa, pot contribui la continuarea relației în condiții conforme.

#### **II Protecția datelor cu caracter personal:**

- În cazul codurilor QR generate nu este implicată procesarea datelor cu caracter personal în sensul Legii nr. 133/2011;
- În situațiile în care sunt procesate date de contact (ex. numere de telefon, adrese email, date ale reprezentanților), se vor respecta principiile de legalitate, minimizare și securitate;
- Furnizorul tehnologic extern este desemnat ca operator de date în baza unui contract încheiat cu Banca și supus obligațiilor GDPR.

## **II Drepturi de proprietate intelectuală:**

- Soluția tehnică utilizată de EXIMBANK este licențiată de la furnizorul Finergy Tech SRL, cu toate drepturile de utilizare, modificare și distribuție reglementate contractual;
- Orice utilizare neautorizată de către comercianți sau terți ale elementelor vizuale, software sau interfețe asociate serviciului este interzisă și poate atrage răspundere juridică.

## **II Răspundere juridică și conformitate:**

- Banca nu poate fi trasă la răspundere pentru erori introduse de client în procesul de generare a codurilor sau a sumelor solicitate;
- Comercianții sunt obligați să informeze clientul despre utilizarea plății prin QR, precum și să asigure un mediu sigur pentru afișarea codului/linkului;
- Banca poate suspenda temporar serviciul în cazul depistării unor suspiciuni de fraudă sau utilizare necorespunzătoare, cât și de neachitare a comisioanelor și taxelor aferente serviciului, cu informarea ulterioară a comerciantului.

## **Reclamații și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor**

**II** Clienții Băncii pot depune sesizări, reclamații sau plângeri.

Pentru o consultare detaliată cu privire la:

1. Modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le primească și să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare a acestora la Bancă, accesați [pagina web a Băncii](#);
2. Politica privind gestionarea reclamațiilor, petițiilor și contestațiilor, accesați [pagina web a Băncii](#).

În cazul neînțelegerilor și disensiunilor de orice fel dintre părțile contractante, acestea pot apela la organele competente în conformitate cu legislația Republicii Moldova.