Manual

de utilizare a aplicației OTP Mobile Banking pentru Persoane Fizice și Persoane Juridice

Cuprins

1. OTP Mobile Banking – Descriere 3
1.1. Informații Generale 3
1.2. Elemente de securitate 4
1.2.1 Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal 4
1.2.2. Terminale / sisteme de operare suportate 4
1.2.3. Administrarea datelor de conectare 4
1.2.4. Recomandări pentru protecția informațiilor și tranzacțiilor 5
2. Accesarea și activarea aplicației OTP Mobile Banking 6
2.1.1. Descărcare și activare aplicație OTP Mobile Banking 6
2.1.2 Descărcare și activare aplicație OTP Mobile Banking – persoană juridică 8
2.2. Autentificarea în aplicație (valabilă atât pentru clienții PJ cât și PF) 10
2.3. Modificare cod de acces și Dezasociere dispozitiv 11
2.4. Meniu Carusel (accesări rapide) 12
2.5. Plăti Instante (MIA) Persoane Fizice 12
2.5.1. Consimțământul de Activare/Dezactivare a Plăților Instant (MIA) și setarea contului implicit în aplicația OTP Mobile Banking 13
2.5.2. Transfer instant (P2P) la numărul de telefon setat în aplicația OTP Mobile Banking 15
2.5.3. Transmite Solicitare (RTP) în aplicația OTP Mobile Banking 16
2.5.4. Primește Solicitare (RTP) în aplicație OTP Mobile Banking 17
2.5.5. Scanează și plătește QR Cod din aplicație 18
2.5.6. Scanează din imaginile telefonului QR Cod și plătește 20
2.5.7. Plătește QR Cod prin link 21
2.5.7.1. Plătește QR Cod prin link când utilizatorul are aplicația mobila instalata pe telefon 20
2.5.7.2. Plătește QR Cod prin link când utilizatorul nu are aplicația mobila instalata pe telefon 21
2.5.8. Transfer Me2Me în aplicația OTP Mobile Banking 22
2.5.9. Generare QR Code 24
2.5.9.1.QR Static 26
2.5.9.2.QR Dinamic 26
2.6. Restituirea plății MIA în OTP Mobile Banking 28
3. Meniurile OTP Mobile Banking 30
3.1 Conturile mele 30
3.2 Transferuri între conturile personale 31
3.3. Autorizarea Plaților. 32
3.4. Plăți în lei 32
3.5 Plăți în lei de la persoane fizice către persoane juridice 34
3.6 Plăți în lei între persoane juridice 35
3.7 Plăți în valută 36
3.8 Plăți facturi (doar pentru utilizatorii persoane fizice) 38
3.9. Plăți MPay & eVMS 42

3.10. Plăți trezorerie 43
3.11. Schimb valutar....44
3.12. Autorizarea plăților 45
3.13 Tranzacții în așteptare....46
3.14. Descărcarea Ordinului de Plată 46
3.15. Carduri....47
3.15.1. Blocare card....46
3.15.2. Deblocare card....47
3.15.3. Limite card....48
3.15.4. Istoric modificări....49
3.16. Depozite și conturi de economii 51
3.17. Credite 54
3.18. Banner....55
3.19 Sucursale și ATM 55
3.20. Curs valutar 56
3.21. CHAT Support 57
3.22. Serviciul de asistență 57
3.23. Consimțământ de Marketing 57
ANEXE....58
Categoriile de facturieri incluși în cadrul serviciului OTP Internet & Mobile Banking....58

Stimate Client,

Vă mulțumim că ați ales serviciul de deservire la distanță OTP Internet & Mobile Banking oferit de OTP Bank S.A.

1. OTP Mobile Banking – Descriere

1.1. Informații Generale

Aplicația OTP Mobile Banking oferită de OTP Bank S.A. este o componentă a serviciului OTP Internet&

Mobile Banking care permite accesarea rapidă a serviciilor și produselor băncii. Serviciul OTP Internet & Mobile Banking poate fi utilizat de persoanele fizice și juridice clienți ai Băncii.

Aplicația OTP Mobile Banking vă permite:

a. Să obțineți informația despre fondurile proprii, consultând situația conturilor personale / ale companiei (conturi curente cu/fără card atașat, carduri (de debit/credit), conturi de economii, depozite sau credite);
b. Să vizualizați soldurile și istoricul tranzacțiilor;
c. Să efectuați operațiuni de plată, realizând transferuri către conturi deschise la OTP Bank (în lei);
d. Să efectuați operațiuni de plată, între conturile personale / ale companiei deschise la OTP Bank (în lei şi/sau valută străină);
e. Să efectuați operațiuni de plată, realizând transferuri către conturi deschise la o altă bancă din Republica Moldova (în lei);
f. Să efectuați plăți internaționale;
g. Să efectuați operațiuni de plată a facturilor lunare către furnizorii de servicii agreați de bancă (servicii comunale) sau plăți în favoarea MPAY;

h. Vizualizare/setare plăți programate (între conturile personale / proprii ale companiei și/sau către beneficiari naționali);
i. Să deschideți online un cont curent, cont de economii sau un depozit la termen;
j. Să consultați cursurile valutare și să efectuați operațiuni de schimb valutar;
k. Să efectuați schimb de mesaje în regim securizat cu banca, etc.

Avantajele de care beneficiați:

a. Economie de timp și bani - eliminarea necesității deplasării la sediul băncii și așteptarea în rând la ghișeu;
b. Controlul conturilor și operațiunilor bancare;
c. Costuri reduse - comisioane mai mici față de cele aferente operațiunilor derulate la ghișeu;
d. Ușurință în utilizare – navigarea pe interfața serviciului este simplă și intuitivă;
e. Confort și siguranță în efectuarea operațiunilor - se asigură confidențialitatea deplină a datelor și tranzacțiilor;
f. Securitate - accesul se realizează printr-un sistem de coduri confidențiale la standarde internaționale, care vă protejează împotriva unei utilizări frauduloase.

Accesul la informaţiile afişate în aplicația mobilă şi operaţiunile Dvs. se desfăşoaă în deplină siguranţă, OTP Bank utilizând în acest scop cele mai performante sisteme de securitate.

1.2. Elemente de securitate

1.2.1 Politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Banca acordă o importanță deosebită protecției datelor cu caracter personal ale clienților și se angajează să le prelucreze în conformitate cu prevederile legislației aplicabile în vigoare.

În cadrul utilizării aplicației mobile, anumite date cu caracter personal vor fi colectate și prelucrate în scopul furnizării serviciilor financiare.

Pentru clienții care nu au semnat în sucursale Notificarea privind protecția datelor cu caracter personal, la accesarea aplicației Internet & Mobile Banking va fi necesară luarea la cunoștință a Notificării privind prelucrarea datelor cu caracter personal. Utilizarea în continuare a aplicației este condiționată de acceptarea explicită a acestei Notificări. Clientul confirmă luarea la cunoștință a Notificării privind prelucrarea datelor cu caracter personal o singură dată, pe întreaga durată a relației sale cu banca, cu excepția cazurilor în care conținutul notificării este actualizat și necesită reconfirmare.

Vizualizarea ulterioară a documentului „Notificare privind prelucrarea datelor cu caracter personal” va fi posibilă prin accesarea meniului **Setări / Politica GDPR**.

Pentru utilizatorii persoane juridice, Notificarea privind protecția datelor cu caracter personal va fi afișată tuturor persoanelor fizice care au fost înregistrate ca utilizatori ai aplicației mobile pentru respectiva persoană juridică.

1.2.2. Terminale / sisteme de operare suportate

În scopul asigurării elementelor de securitate în procesul de utilizare a serviciului OTP Internet & Mobile Banking și a asigurării unei funcționalități corecte, vă recomandăm să utilizați aplicația OTP Mobile Banking pe un sistem Android versiunea minim 6 cu o rezoluție minimă de 320 x 480 sau iOS versiunea minimă 15.

Comunicarea între stația de lucru a dumneavoastră și bancă se realizează prin protocol criptat TLS. Certificatul de securitate este furnizat de o autoritate de certificare recunoscută la nivel global.

1.2.3. Administrarea datelor de conectare

Utilizatorul este direct răspunzător pentru protejarea datelor utilizate la conectare. Pentru aceasta nu divulgați nici unei persoane Codul de Acces și nu înstrăinați telefonul pentru a nu fi compromis accesul la aplicația Token încorporată în OTP Mobile Banking.

Din motive de securitate, vă recomandăm să schimbați Codul de Acces când aveți suspiciuni. Codul de acces trebuie să îndeplinească următoarele cerințe minime de securitate: caracterele introduse nu trebuie să se repete sau să fie consecutive crescător/descrescător.

Odată conectat la aplicație, puteți beneficia de toate funcționalitățile acesteia. În momentul în care ați finalizat toate operațiunile pe care trebuie să le executați, apăsați pe butonul de închidere a sesiunii de lucru (”*Deconectare*”).

Observație: În cazul în care nu ați accesat nici un ecran al aplicației timp de 10 minute, sesiunea va fi automat închisă.

Pentru a relua operațiunile, trebuie să vă reconectați.

1.2.4. Recomandări pentru protecția informațiilor și tranzacțiilor

OTP Bank S.A. a implementat o serie de măsuri de siguranță care să asigure că atât tranzacțiile efectuate prin OTP Internet & Mobile Banking, cât și informațiile personale, sunt protejate. Pentru siguranța conturilor, OTP Bank S.A. poate impune măsuri de securitate suplimentare. Cu toate acestea, pe lângă măsurile puse în practică de către bancă, este necesar ca și utilizatorul să ia toate măsurile necesare pentru protejarea informațiilor personale și a datelor privind tranzacțiile bancare pe care le efectuează.

Pentru protecția informațiilor și tranzacțiilor efectuate prin serviciul OTP Internet & Mobile Banking, OTP Bank S.A. vă recomandă să acordați o atenție deosebită:

1) Protecției datelor de identificare:

a. Nu dezvăluiți datele de identificare pentru serviciul OTP Internet & Mobile Banking!
b. Setați actualizarea la fiecare 90 de zile a Codului de Acces
c. În setările adresei de email comunicată Băncii stabiliți 2 factori de autentificare (în scopul minimizării riscului de compromitere a adresei de email la care veți primi parole de unică folosință pentru procesul de identificare / activare / resetare acces în aplicația OTP Internet & Mobile Banking).
d. OTP Bank S.A. nu va solicita niciodată telefonic, prin email, SMS sau alte căi de comunicare datele confidențiale de conectare la serviciul OTP Internet & Mobile Banking.
e. În situația în care sunt solicitate date confidențiale de conectare la serviciul OTP Internet & Mobile Banking (prin orice canale de comunicare):
    1. nu răspundeți acestor mesaje
    2. nu accesați nici unul dintre link-urile primite
    3. nu comunicați niciodată datele aferente cardurilor dumneavoastră (ex. codul PIN, codul CVV)
    4. direcționați mesajul către info@otpbank.md pentru a ajuta la identificarea autorilor atacului.

În cazul în care datele de autentificare au fost compromise, notificați banca imediat (pe adresa de e-mail info@otpbank.md sau la numărul de telefon: +373 22 256 456.

2) Protecției dispozitivului mobil pe care ai instalată aplicația Mobile Banking

Asigurați-vă că aveți dispozitivul mobil protejat cu programe antivirus specifice. În acest sens, vă recomandăm să vă scanați periodic dispozitivul mobil pe care aveți instalată aplicația Mobile Banking.

Programele antivirus scanează fișierele executabile și blochează o listă de viruși cunoscuți și detectează acțiunile virușilor. Aceste programe ar trebui să includă totdeauna un serviciu de actualizare regulată care să îi permită să fie la curent cu cei mai recenți viruși.

Asigurați-vă că telefonul Dvs. are ultimele versiuni de Android și iOS care conțin ultimele reînnoiri de securitate. Nu instalați aplicația mobilă pe telefoanele Root-ate[1] Android și jailbreak[2] iPhone. Telefoanele rootate și jailbreak

[1] Root-area unui telefon Android oferă permisiuni sporite utilizatorului asupra sistemului de operare.

Root oferă posibilitatea de a accesa și modifica fișierele care în mod normal ar fi inaccesibile.

prezintă risk ridicat de securitate pentru aplicația mobilă, datele și tranzacțiile efectuate prin intermediul aplicații mobile.

2. Accesarea și activarea aplicației OTP Mobile Banking

Pentru a accesa aplicația mobilă OTP Mobile Banking ai de parcurs următorii pași:

2.1.1. Descărcare și activare aplicație OTP Mobile Banking

Descărcă aplicația **OTP Mobile Banking**, din Play Market *(scanează QR codul din Fig.2)* sau App Store *(scanează QR codul din Fig.1)*.

Figura 1

Figura 2

Pentru persoană fizică

***Pasul 1:* În cazul în care ești client al Băncii persoană fizică**, completează câmpurile CNP (IDNP) și *Data nașterii* din modulul *Persoane fizice (Fig.3),* bifează *termenii si condițiile* serviciului *și fă click pe butonul Următorul*.

***Pasul 2*:** Către adresa ta de e-mail înregistrată la Bancă va fi trimis un mesaj de confirmare. Este necesar să îl accesezi și să faci click pe butonul *Confirmare* din mesaj. Dacă nu ați recepționat e-mailul transmis, puteți retrimite mesajul accesând butonul *Retrimiteți e-mail (Fig.4)*.

Figura 3

Figura 4

Pasul 3: După confirmarea adresei de e-mail veți fi automat redirecționat de către aplicația mobilă pe ecranul din Fig.5 *Introducerea codului unic primit prin SMS.* Astfel, veți recepționa la numărul de telefon mobil înregistrat la Bancă un SMS cu codul unic format din 6 cifre (OTP) pe care este necesar să îl introduceți în aplicație și să

[2] Procesul jailbreak este o activitate care permite utilizatorilor de iPad, iPhone sau iPod Touch să instaleze aplicații terțe pe dispozitivele lor, modificând fișierele de sistem originale din iOS.

faceți click pe butonul Următorul. Dacă nu ați recepționat din prima SMS-ul transmis, puteți retrimite mesajul accesând butonul *Retrimiteți SMS (Fig.5).*

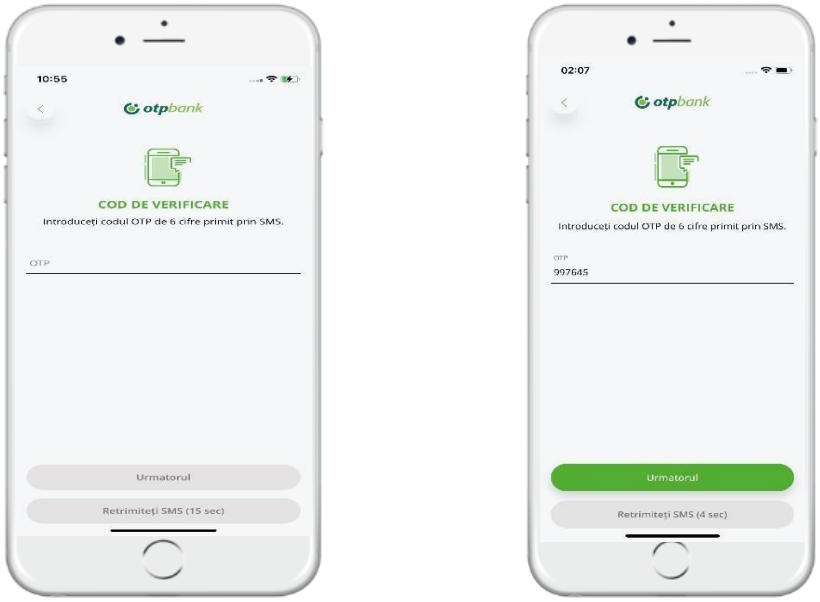


Figura 5

***Pasul 4*:** Setarea Codului de Acces pentru aplicația mobilă format din 6 cifre și confirmarea acestuia (introducerea repetată) (Fig.6). Codul setat va fi folosit pentru autentificarea în aplicație cât și autorizarea operațiunilor inițiate fie din Mobile Banking fie din Internet Banking. Codul de acces valabil 3 sau 6 luni la decizia Băncii.

*Atenție: Caracterele introduse nu trebuie să se repete, să nu fie consecutive crescător/descrescător.

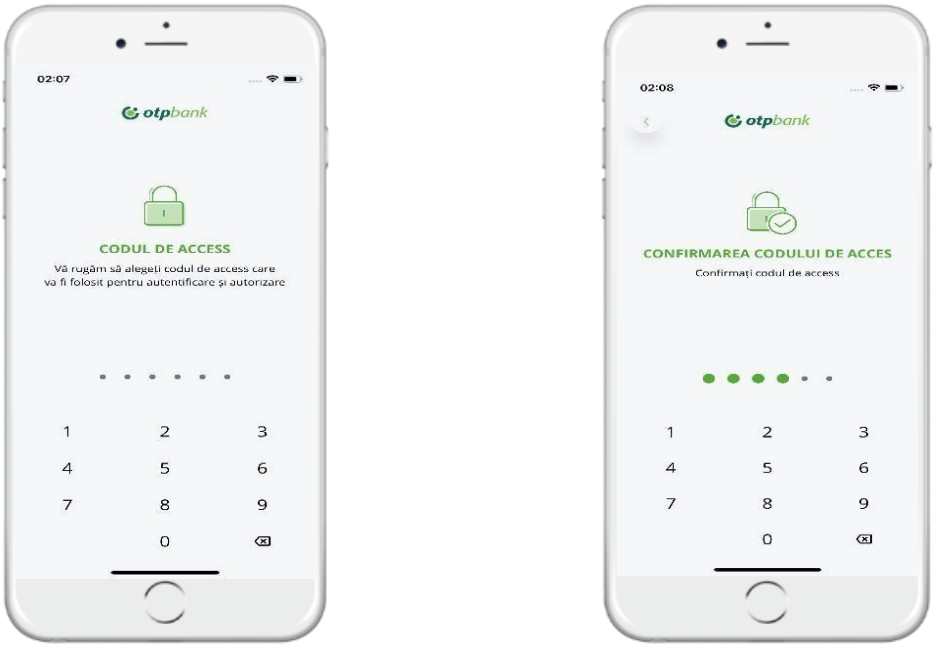


Figura 6

Pasul 5: În cazul în care dispozitivul mobil pe care este instalată aplicația mobilă dispune de autentificare biometrică (fingerprint sau Face ID) puteți să o setați și pentru OTP Mobile Banking, astfel aceasta va fi folosită atât la autentificarea în aplicație cât și la autorizarea plăților (Fig. 7).

Pasul 6: Afișarea Notificării privind protecția datelor cu caracter personal. Validarea Notificării este un pas obligatoriu pentru utilizarea în continuare a aplicației mobile Internet & Mobile Banking. .(fig. 7a).

Important! Pasul dat va fi parcurs doar în cazul în care Notificarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal nu a fost validate anterior.

Figura 7

Figura 7a

Figura 8

Pasul 7: aplicația OTP Mobile Banking a fost activată cu succes, implicit veți avea acces atât la funcționalitățile informaționale ale aplicației cât și la cele tranzacționale (Fig.8).

2.1.2 Descărcare și activare aplicație OTP Mobile Banking – persoană juridică

***Pasul 1*:** aplicația OTP Mobile Banking va fi descărcată folosind aceleași instrucțiuni de la pct. 2.1.1

***Pasul 2*: În cazul în care ești client al Băncii persoană juridică**, completează câmpurile CNP (IDNP) și Cod fiscal PJ din modulul Persoane juridice *(Fig.9),* bifează "*Sunt de acord cu termenii și condițiile de utilizare a serviciului OTP Internet & Mobile Banking*" după ce ai luat cunoștință cu documentul și fă click pe butonul *Următorul*.

Figura 9

***Pasul 3*:** Către adresa ta de e-mail înregistrată la Bancă va fi trimis un mesaj de confirmare. Este necesar să îl accesezi și să faci click pe butonul Confirmare din mesaj. Dacă nu ați recepționat din prima e-mailul transmis, puteți retrimite mesajul accesând butonul Retrimiteți e-mail (Fig.10).

Figura 10

Pasul 4: După confirmarea adresei de e-mail veți fi automat redirecționat de către aplicația mobilă pe ecranul din Fig.11 Introducerea codului unic primit prin SMS. Astfel, veți recepționa la numărul de telefon mobil înregistrat la Bancă un SMS cu codul unic format din 6 cifre (OTP) pe care este necesar să îl introduceți în aplicație și să faceți click pe butonul Următorul. Dacă nu ați recepționat din prima SMS-ul transmis, puteți retrimite mesajul accesând butonul Retrimiteți SMS (Fig.11).

Figura 11

***Pasul 5*:** Setarea Codului de Acces pentru aplicația mobilă format din 6 cifre și confirmarea acestuia (introducerea repetată) (Fig.12). Codul setat va fi folosit pentru autentificarea în aplicație cât și autorizarea operațiunilor inițiate fie din Mobile Banking fie din Internet Banking.

Figura 12

***Pasul 6*:** În cazul în care dispozitivul mobil pe care este instalată aplicația mobilă dispune de autentificare biometrică (fingerprint sau Face ID) puteți să o setați și pentru OTP Mobile Banking, astfel aceasta va fi folosită atât la autentificarea în aplicație cât și la autorizarea plăților (Fig. 13).

***Pasul 7*:** Afișarea Notificării privind protecția datelor cu caracter personal. Validarea Notificării este un pas obligatoriu pentru utilizarea în continuare a aplicației mobile Internet & Mobile Banking.(fig. 13a)

Important! Pasul dat va fi parcurs doar în cazul în care Notificarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal nu a fost validată anterior.

Figura 13 *Figura 13a* *Figura 14*

***Pasul 8*:** aplicația OTP Mobile Banking a fost activată cu succes, funcționalitățile informaționale și tranzacționale ale aplicației vor fi disponibile utilizatorului în dependență de profilul configurat de Bancă la solicitarea administratorului companiei. (Fig. 14).

2.2. Autentificarea în aplicație (valabilă atât pentru clienții PJ cât și PF)

Autentificarea în aplicația OTP Mobile Banking poate fi făcută, fie prin cod de acces sau prin intermediul datelor biometrice (amprenta digitală sau recunoașterea trăsăturilor faciale).

Autentificarea prin amprenta digitală va fi disponibilă dacă deții un dispozitiv dotat cu senzorul de identificare a amprentei digitale de tip Android sau iOS.

Autentificarea prin scanarea facială este disponibilă dacă deții un dispozitiv dotat cu senzor de citire a trăsăturilor faciale și are stocată o imagine facială în el.

După ce ai descărcat și activat aplicația OTP Mobile Banking, te poți autentifica prin:

1. Cod de Acces (Fig. 14).

Figura 14

2.Autentificarea prin biometrie (în cazul în care telefonul mobil susține această tehnologie).

În cazul în care ai uitat Codul de Acces, poți seta un nou cod prin tastarea butonului „Ați uitat codul de acces?" Clientul va parcurge repetat fluxul de înrolare în aplicația mobilă și implicit setarea unui nou Cod de Acces. Cod de Acces nou setat nu trebuie să se repete cu cel setat anterior.

În cazul introducerii greșite de 3 ori a Codului de Acces, accesul la aplicație se va bloca, iar pentru deblocare veți parcurge din nou fluxul de activare a aplicației și setarea unui nou cod de acces.

Dacă nu vă setați inițial în procesul de activare a aplicației autentificarea prin biometrie, o puteți activa ulterior din aplicație în meniul Setări – Autentificare biometrică.

Tot prin această cale vei putea inactiva această opțiune.

2.3. Modificare cod de acces și Dezasociere dispozitiv

Prin intermediul opțiunii de modificare cod de acces, ai posibilitatea de a schimba codul de acces în aplicația Mobile Banking ori de câte ori ai nevoie, urmând pașii descriși mai jos:

1. Din aplicația accesează secțiunea de profil și selectați opțiunea "*Setări*" -> "*Schimbă codul de acces*" (Fig.15).

2. Din același modul de Setări, ai opțiunea de dezactivare aplicație prin accesarea butonului de Dezasociere dispozitiv (Fig.16), în cazul dat nu veți mai avea acces la aplicație iar pentru restabilirea acestuia veți parcurge repetat fluxul de activare a aplicației.

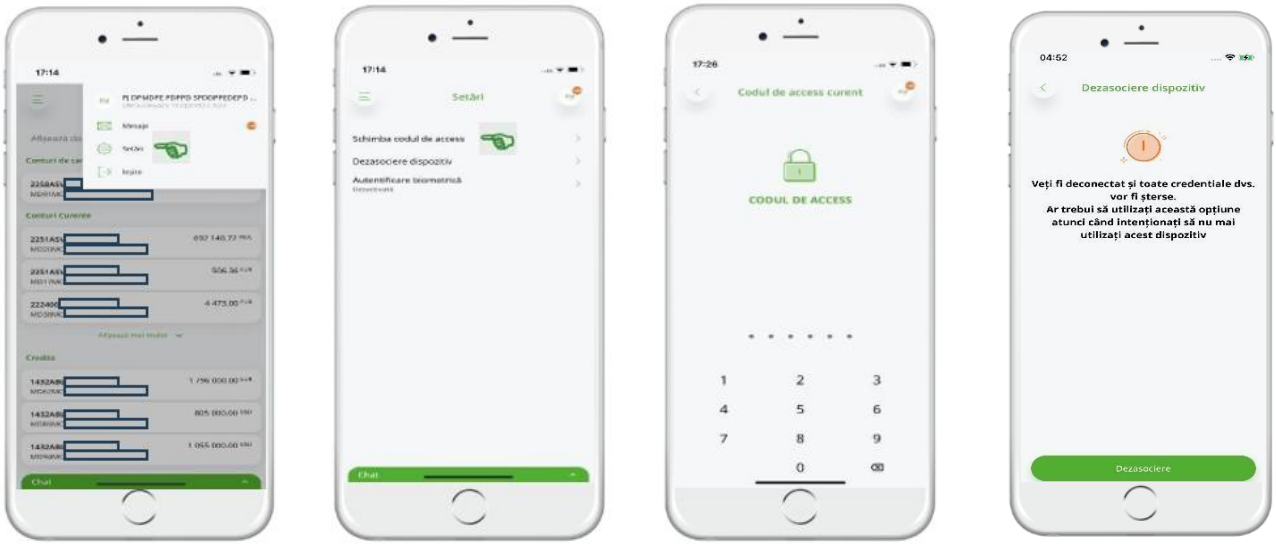


Figura 15

Figura 16

2.4. Meniu Carusel (accesări rapide)

Pe lângă meniul standard care este regăsit în partea dreaptă de sus (Fig. 17),

Figura 17

În aplicația mobilă este un meniu rapid "Carusel" (accesări rapide), plasat pe prima pagină de logare (Fig. 18 → persoana fizice, Fig. 19 → persoana juridice).

Figura 18

Figura 19

Acest meniu permite executarea plăților doar printr-un clic.

2.5. Plăti Instante (MIA) Persoane Fizice

1) Plăți Instante (MIA) este proiect BNM ce are o nouă schemă de plată interbancară și intra-bancară cu decontarea finală imediată (maxim 10 secunde), fiind disponibil 24/7 si dispune de 2 funcționa

Figura 20

2) lități (Transfer Instant P2P[2], Solicitare transfer RTP[4]). Pentru a beneficia de tot funcționalul Plăți Instante (MIA) la prima logare in aplicația OTP Mobile Banking accesează butonul „Activează MIA" (Fig.20).

3) Asigurați-vă că în aplicația OTP Mobile Banking "*Setări*" -> "*Notificări*" sunt activate opțiunile „Supliniri" și "Retrageri" pentru a primi notificări pentru plățile instante (MIA) (Fig. 21).

[3] P2P (Peer to Peer)- Transfer rapid de la o persoană la alta
[4] RTP (Request to Pay)- Solicitare de plată

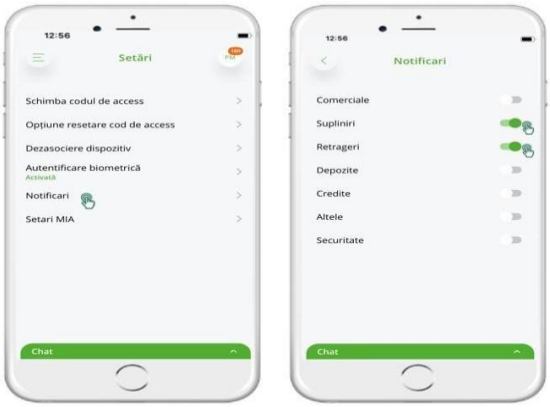


Figura 21

4) Limitele Plăților instante (MIA):

-Limita pe operațiune (inclusiv în cazul generării RTP) - **5 000 MDL**

-Limita zilnică Plăti P2P transferate +RTP acceptate – **10 000 MDL**

-Limita lunară Plăti P2P transferate +RTP acceptate – **30 000 MDL**

-Numărul maxim recomandat de RTP generat zilnic – **10**

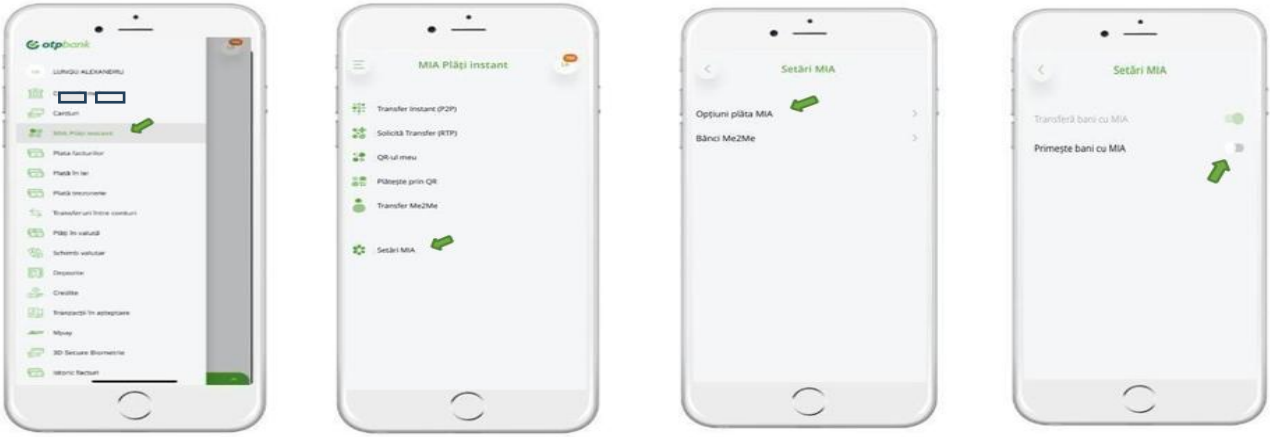


Figura 22

2.5.1. Consimțământul de Activare/Dezactivare a Plăților Instant (MIA) și setarea contului implicit în aplicația OTP Mobile Banking

4) În aplicația OTP Mobile Banking, accesând ”*MIA Plăti Instant*” -> ”*Setări MIA*” după caz se va verifica/seta/dezactiva opțiunile pentru plățile instant (Fig. 22).
5) Opțiunea *„Transferă bani cu MIA”* este setată implicit și nu poate fi dezactivată. Această opțiune permite de a inița Transfer Instant (P2P) și crea solicitare (RTP) doar către persoana care a aderat la Sistemul de Plați Instante MIA**.**
6) Pentru a beneficia pe deplin de funcționalitățile **Plăților Instant (MIA)** activează comutatorul opțiunii *„Primește bani cu MIA”* cu această opțiune activată vei avea posibilitatea de a primi Transfer Instant (P2P) și Solicitări (RTP).
7) După activarea comutatorul opțiunii "*Primește bani cu MIA*"[3] se va accesa butonul “Activează” prin care se vor accepta termeni și condițiile de utilizare a acestui serviciu.
8) Opțiunea "*Primește bani cu MIA*" activată reprezintă ca acest cont de bază setat implicit este înregistrat in sistemul de plații MIA pentru a primi P2P si RTP la contul respectiv in baza numărului de telefon (alias).

9) În ecranul nou deschis se va selecta contul de bază (grupul de conturi 2259 - cont de card, grupul de conturi 2225 - cont curent) la care vei primi Transfer Instant (P2P), Solicitări (RTP) și RTP-uri pentru anumite plăți guvernamentale de la MPAY.

10) În acest ecran **utilizatorul trebuie să verifice numărul de telefon (Alias)** dacă coincide și este veridic (nr de telefon **se generează automat din SIB** (sistemul informațional a băncii) **B2**, de pe **cartela clientului**).

11) Pentru finalizarea setării se va accesa butonul "Activează". Operațiunea de activare cont de baza se va procesa în câteva secunde (Fig. 23).

Figura 23

12) Din același modul de Setări, ai opțiunea de **Dezactivare a Plăților Instant** (MIA**)** prin dezactivarea comutatorului "*Primești bani cu MIA*" și confirmare prin accesare butonului „Dezactivează”. În cazul dat nu veți mai primi Transfer instant (P2P) și Solicitări (RTP) (Fig. 24).

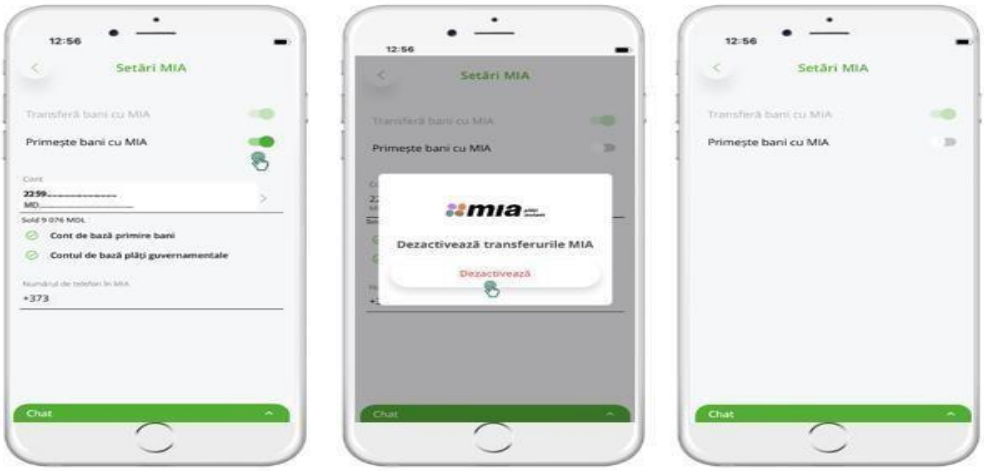


Figura 24

13) Dacă se dorește modificarea contului de bază pentru primire Transfer instant (P2P) și Solicitări (RTP) se va accesa modulul ”*Setări*” -> ”*Setări MIA*” și se va asigura că opțiunea “*Primești bani cu MIA*” este activată, astfel în câmpul cont de bază setat la moment (ex. 2259 - cont de card) se va selecta contul dorit (ex. 2225-cont curent) apoi se va accesa butonul „Activează” pentru a confirma schimbarea contului (Fig. 25).

14) In cazul când este setat cont de bază 2259 - cont de card și doriți închiderea contului respectiv, veți fi informat de către consilier ca trebuie să modificați contul de bază.

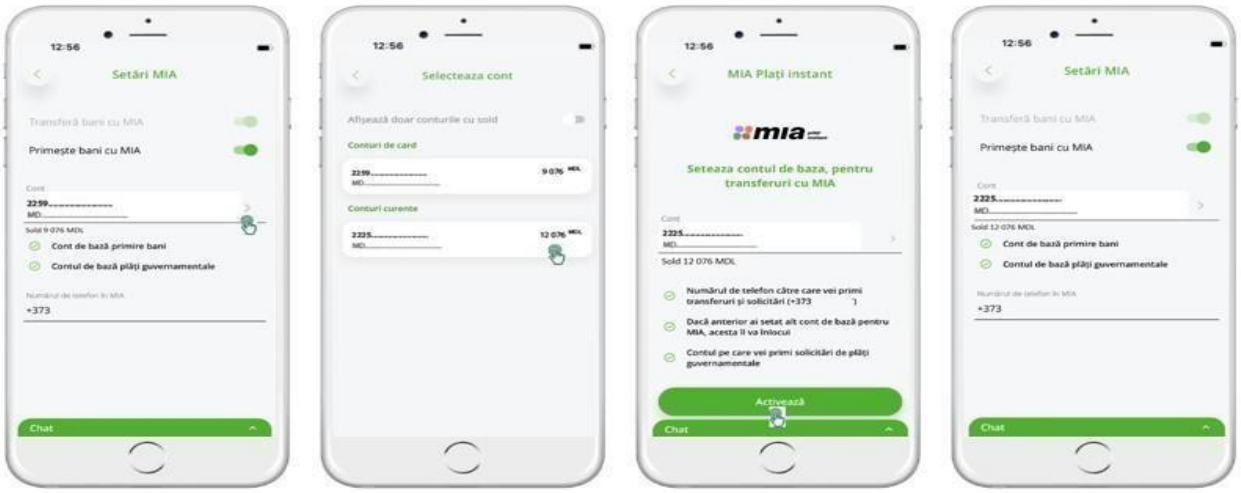


Figura 25

2.5.2. Transfer instant (P2P) la numărul de telefon setat în aplicația OTP Mobile Banking

15) Pentru efectuarea transferului instant IPS accesează „*Transfer instant (P2P)*" din modulul „Conturi" sau din meniul principal accesând direct „*Transfer instant (P2P)*" (Fig. 26).

În pagina nou deschisă „Transfer instant" completează următoarele câmpuri:

* câmpul Cont este pre-completat cu ultimul cont deschis la banca, dar aveți posibilitatea sa **modificați contul** prin **selectare** din lista de conturi;
* numărul de telefon al beneficiarului poate fi introdus manual (se acceptă unul din formatele 06/07,+373,373) sau poate fi selectat din agenda telefonului, acesta reprezintă alias-ul beneficiarului plății; * se va completa suma transferului și destinația plății după care accesează butonul „Confirmă".

În pagina următoare sunt afișate toate detaliile transferului inclusiv și comisionul calculat. Accesează butonul „Transferă", în caz că sunt necesare careva modificări se va accesa butonul „Modifică".

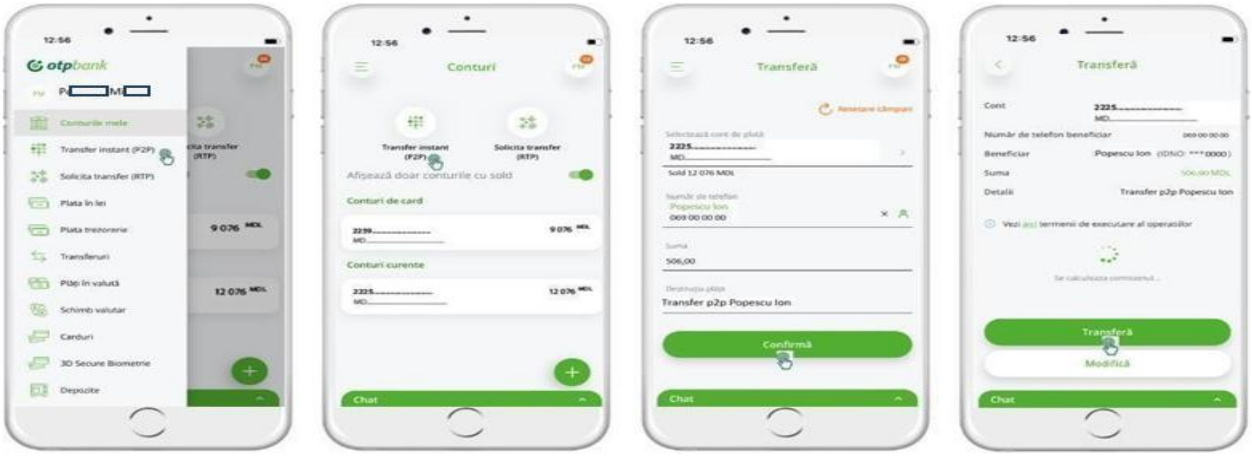


Figura 26

16) Autorizează Transferul instant (P2P) în aplicația OTP Mobile Banking cu Token integrat prin introducerea cod de acces sau biometria (Face ID, Finger Print).Transferul se va procesa instant (max. 10 sec.) cu mesaj de notificare de tip pop up "Transferat cu succes" (Fig. 27).

Toate **Transferurile instant (P2P) trimis/primit** sunt doar afișate in "Detalii Cont".

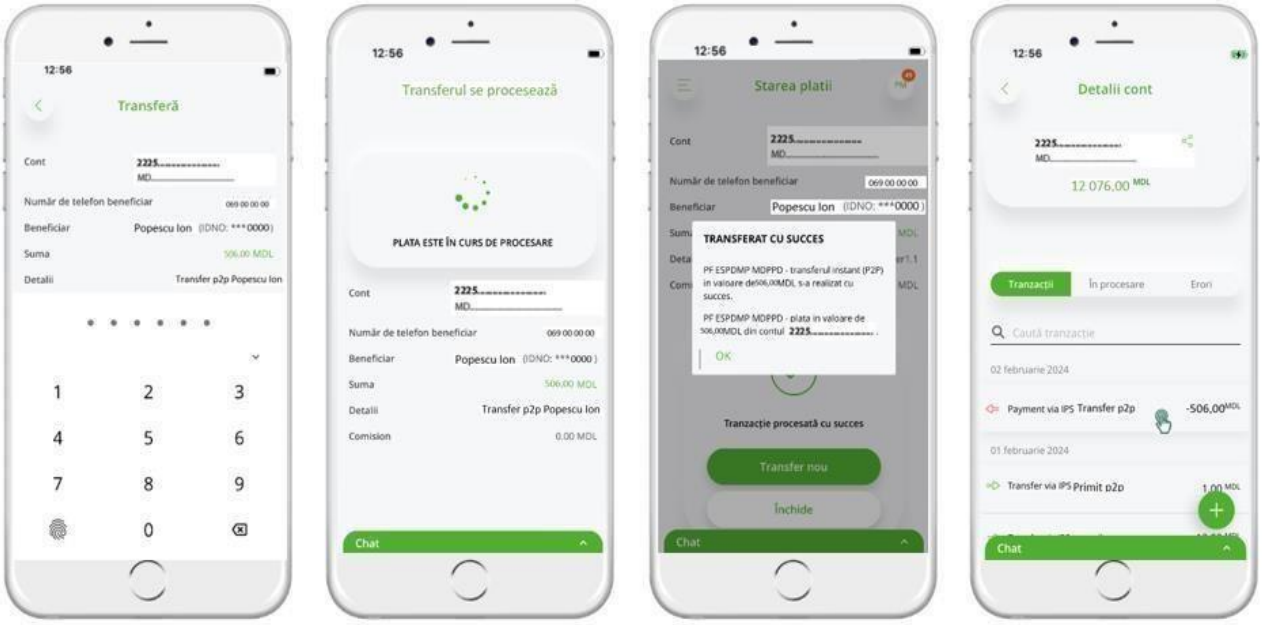


Figura 27

2.5.3. Transmite Solicitare (RTP) în aplicația OTP Mobile Banking

17) Accesează aplicația OTP Mobile Banking la modulul „Solicită transfer (RTP)" selectând "*Meniul principal*" -> "*Solicită transfer (RTP)*" sau din modulul "*Conturi*" -> "*Solicită transfer (RTP)*".

18) În pagina nou deschisă vei vedea istoricul tranzacțiilor de tip RTP (atât trimise cât și primite).

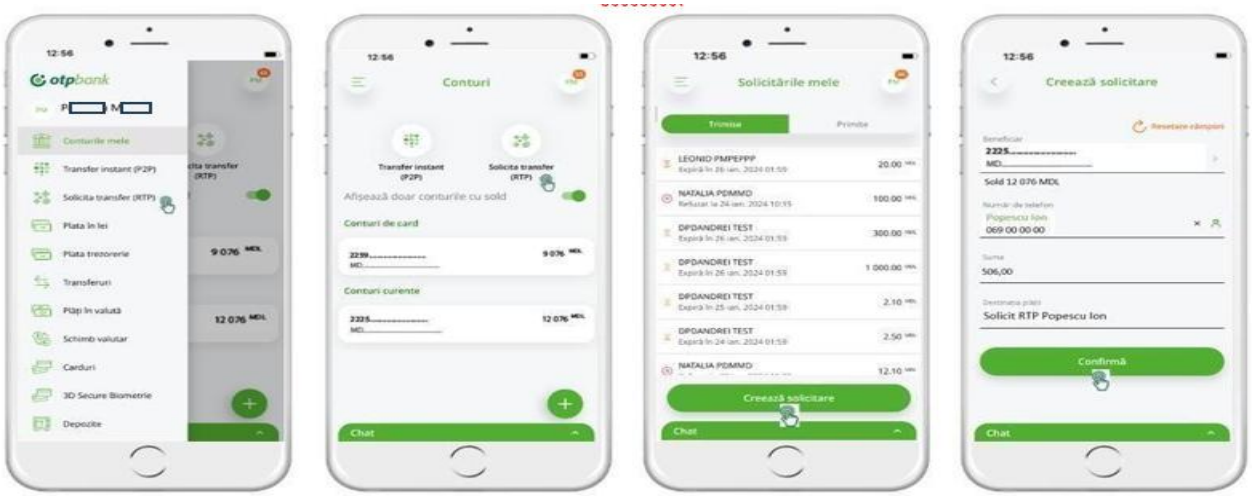
19) Creează noua Solicitare (RTP) prin accesare buton „Creează solicitare" din secțiunea "Trimise".

20) In pagina deschisa „Creează solicitare" se va completa următoarele câmpuri:

* câmpul Cont este pre-completat cu ultimul cont deschis la banca, dar aveți posibilitatea sa **modificați contul** prin **selectare** din lista de conturi;
* numărul de telefon poate fi introdus manual în unul din formatele 06/07,+373,373 sau poate fi selectat din agenda telefonului; * se va completa suma solicitată și destinația plății; după care se va accesa butonul „Confirmă". In pagina următoare sunt afișate toate detaliile Solicitării inclusiv și comisionul calculat. Dacă toate datele sunt corecte se va accesa butonul „Autorizează plata", în caz că sunt necesare careva modificări se va accesa butonul „Modifică"

21) Autorizează solicitarea prin introducerea cod de acces sau cu biometria (Face ID, Finger Print), transferul se va procesa instant (max. 10 sec.) cu mesaj de notificare "Solicitare trimisă!" (Fig. 28).

22) În Modulul "Solicitările mele" se afișează **Solicitările (RTP) transmise**. Totodată aceste **Solicitări (RTP)** figurează si in "Detalii Cont".



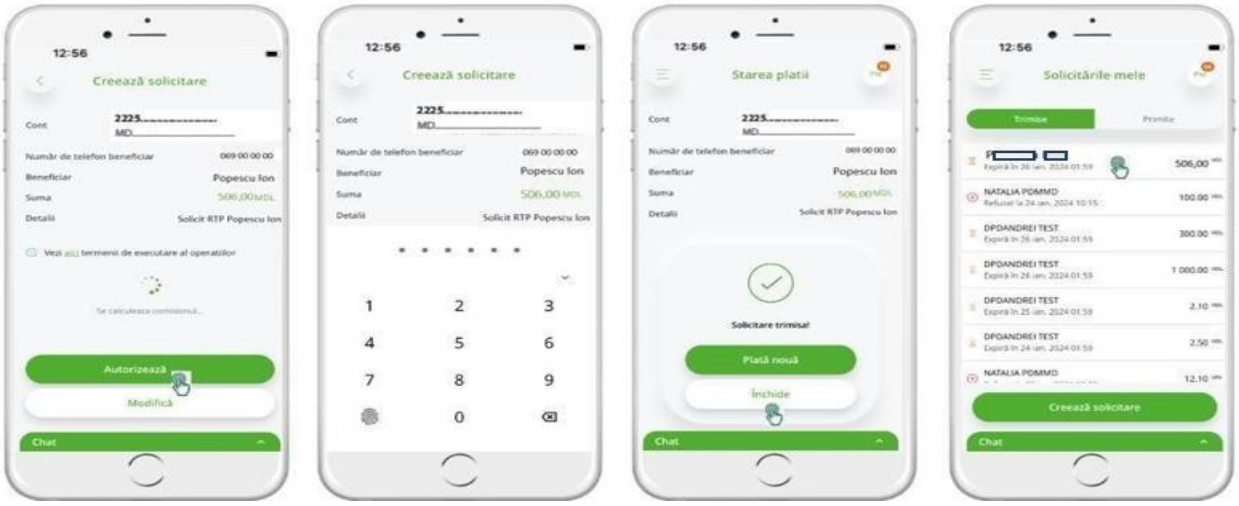


Figura 28

2.5.4. Primește Solicitare (RTP) în aplicație OTP Mobile Banking

23) Accesând notificarea primită pe dispozitiv, utilizatorul este direcționat direct la plata (RTP). În pagina deschisă „Solicitare transfer (RTP)", câmpul „Cont" este pre-completat cu ultimul cont deschis la banca, cu posibilitatea de **modificare a contului** prin **selectare** din lista de conturi.

24) Pentru a confirma transferul în urma solicitării primite, utilizatorul va accesa butonul „Confirmă" sau, viceversa „Rejectează" și va autoriza operațiunea accesând butonul de „Autorizează" (Fig. 29).

Figura 29

25) În Modulul "Solicitările mele" se afișează **Solicitările (RTP) primite,** care poate fi și în așteptare cu statut de „Expiră în ..." unde este indicat timpul de expirare. **Solicitările (RTP)** procesate figurează în "Detalii Cont". Statusuri la **Solicitare (RTP) primite** sunt următoarele (Fig. 30)**:**

*acceptată *refuzată *expirată

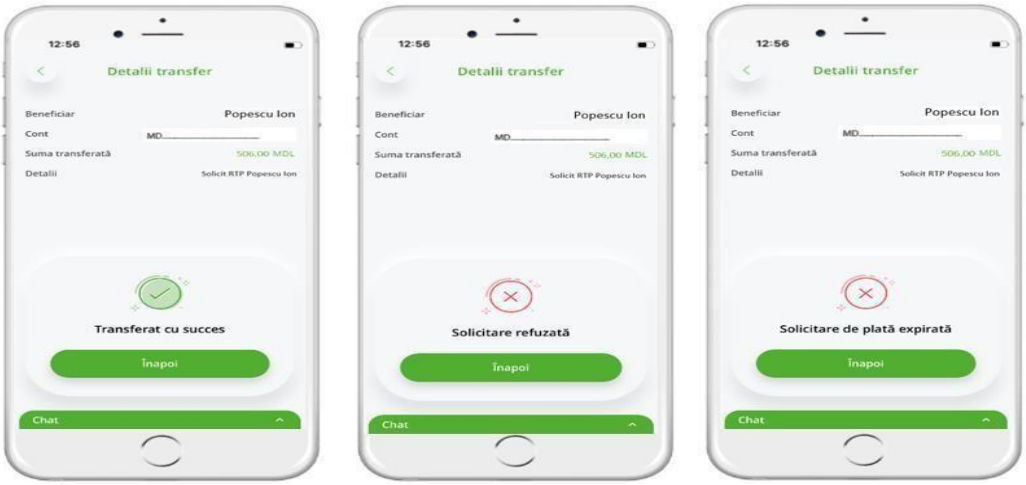


Figura 30

2.5.5. Scanează și plătește QR Cod din aplicație

26) **Plătește prin QR cod** -utilizatorul va putea face un transfer Instant prin opțiunea de scanarea a unui QR cod. Scanarea se va putea iniția fie direct din aplicația OTP Mobile Banking, fie direct din camera pentru fotografiere din telefonul mobil al clientului.

27) **Tipurile QR cod care pot fi:** QR cod Static:

- În baza acestuia se pot face plăti multiple;
- Poate conține o sumă fixă, sumă controlată, sau sumă liberă spre plată;
- Are o durată de viață infinită, adică nu are termen de expirare;
- Poate fi anulat de entitatea care l-a creat în orice moment. QR cod Dinamic:
- În baza acestuia se poate face o singură plată;
- Poate conține o sumă fixă sau controlată spre plată;
- Are o durată de viață limitată, după care expira;

QR cod Hibrid - Combina elemente a unui QR Static cu cele ale unui QR Dinamic:

- Similar QR-ului static, prezentarea grafică sau textuală a QR-ului rămâne neschimbată;
- Informația despre datele de plată se setează în cadrul unei extensii de plată, având aceleași caracteristici ca și în cazul QR-ului Dinamic.

28) Astfel pentru a efectua o plată prin QR code (IPS) din aplicația OTP Mobile Banking accesează iconița „*Plătește prin QR*” din ecranul de bord (sau accesează modulul „*Plătește prin QR*” din meniul din stânga). În cazul în care opțiunea de scanare este dezactivată din setările telefonului, utilizatorul va fi notificat pentru a activa funcționalitatea în Setări, prin accesarea butonului „Mergi la Setări” și activarea opțiunii respective.

29) După activarea opțiunii de scanare din setările dispozitivului, în pagina nou deschisă "Plătește prin QR" se deschide camera telefonului cu scopul de a scana codul QR. În această pagină "Plătește prin QR" este plasat mesaj informativ*: "Plasează codul QR in acest cadru. Scanarea se va produce automat"*. Important să proiectați o interfața curată și ușor de utilizat pentru scanerul de coduri QR, care o să permită să captureze cu ușurință codurile QR cu ajutorul aparatului foto al dispozitivului. (Fig. 31).

Figura 31

30) După scanare QR Cod în pagina nou deschisă „*Plătește prin QR”* completează următoarele câmpuri:
- câmpul Cont este pre-completat cu ultimul cont deschis la banca, dar aveți posibilitatea sa **modificați contul** prin **selectare** din lista de conturi;
- câmpul Suma:

A. pentru QR Cod cu suma fixa câmpul suma va fi pre-completat automat,

B. pentru QR Cod cu suma controlată se va completa suma in limitele intervalului indicat,

C. pentru QR Cod cu suma liberă se poate indica oricare sumă dar important sa nu epășească limita per operațiune aprobata de BNM.

31) Pentru a confirma plata QR accesează butonul „Plătește”, in caz de anulare operațiune accesează butonul „Anulează” (Fig. 32-34).

Figura 32

Figura 33

Figura 34

32) În pagina următoare sunt afișate toate detaliile plații QR cod inclusiv și comisionul calculat, accesează butonul „Autorizează”, în caz că sunt necesare careva modificări se va accesa butonul „Modifică”. Plata QR Cod se va autorizează cu Token integrat prin introducerea cod de acces sau biometria (Face ID, Finger Print).Transferul se va procesa instant (max. 5-10 sec.) cu mesaj de notificare “Tranzacție procesată cu succes” (Fig. 35).

Figura 35

2.5.6. Scanează din imaginile telefonului QR Cod și plătește

33) În ecranul "Plătește prin QR" mai jos de ecranul informativ este amplasat butonul*: "Scanează din imagine"*. După accesare butonul *"Scanează din imagine"* se va deschide Galeria Foto din dispozitivul telefonului mobil unde poți selecta o imagine/ fișier cu cod QR .Important imaginea cu codul QR selectata sa fie valida, clara, in format corect si sa nu fie expirata. (Fig. 36)

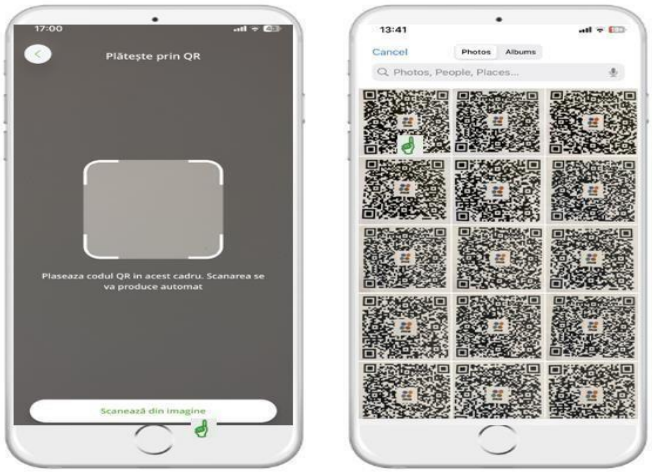


Figura 36

34) După selectare imagine QR cod se va deschide eranul următor cu detaliile platii QR si anume:
- contul din care se va realiza transferul, precompletat automat, modificabil la accesare,
- numele beneficiarului,
- suma in functie de tipul de QR(suma fixa, libera, controlata)
- detaliile platii
- timpul de valabilitate al codului QR(in cazul QR Dynamice sau Hybride)

35) Se va verifica câmpurile plății QR Cod după care se accesează butonul „Plătește”, în caz de anulare operațiune accesează butonul „Anulează”. În ecranul următor de autorizare plata QR Cod sunt completate toate campurile în format de citire și mai jos se calculează și afișează comisionul tranzacției. După ce se verifică ca datele să fie corecte se apasă pe butonul „Autorizează”. După autorizare cu Token integrat prin introducerea cod de acces sau biometria (Face ID, Finger Print) se afisează ecranul final cu statusul plății “Tranzacție procesată cu succes” (Fig. 37).

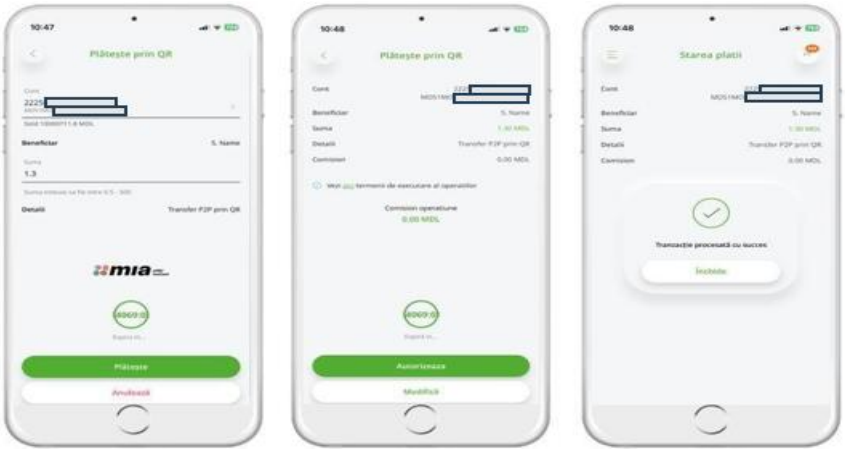


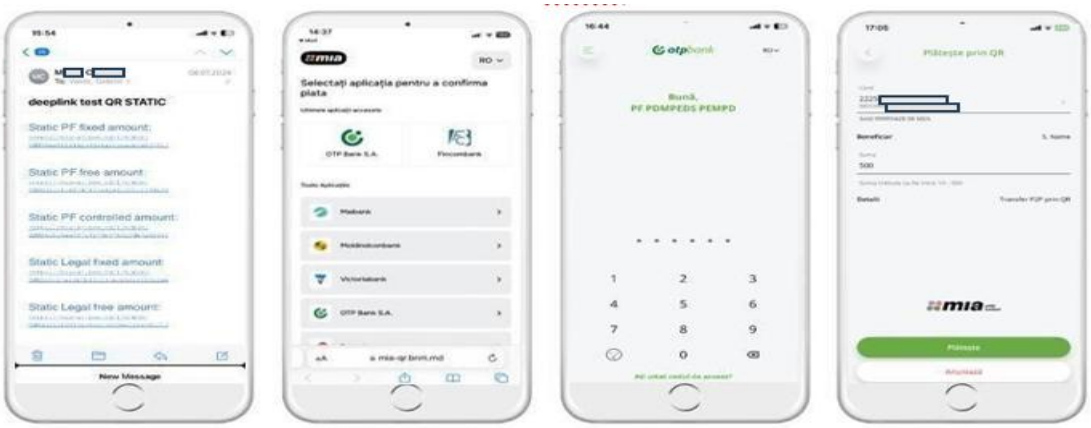
Figura 37

2.5.7. Plătește QR Cod prin link

36) Plătește prin Link – Utilizatorul va putea accesa link-ul generat ca parte componentă a QR codeului și va efectua transferul în cadrul serviciului MIA Plăți Instant. Fiecare QR code conținând un link care direcționează utilizatorul direct către conținutul specific în cadrul unei aplicații către pagina de plată.

2.5.7.1. Plătește QR Cod prin link când utilizatorul are aplicația mobila instalata pe telefon

37) La primirea si accesarea unui link de plata se efectuează scanarea unui cod QR fără sa fii logat in aplicația OTP Mobile Banking. După care ești redirecționat pe o pagina dedicata BNM de unde selectează banca OTP Bank. Pe platforma BNM la selectarea băncii OTP Bank ești direcționat la pagina de logare in aplicație OTP Mobile Banking in cazul in care nu ești logat in aplicație. După ce te loghezi in aplicație îți va apărea pe ecran pagina cu detaliile plații QR. În ecranul *„Plătește prin QR”* apar detaliile plații:
    - contul din care se va realiza transferul, pre completat automat, modificabil la accesare,
    - numele beneficiarului,
    - suma in funcție de tipul de QR(suma fixa, libera, controlata)
    - detaliile plații
    - timpul de valabilitate al codului QR(in cazul QR Dynamice sau Hybride)
38) După verificarea/editarea câmpurilor în ecranul “Plătește prin QR" se va apasa pe butonul „Plătește” și în ecranul de autorizare cu toate câmpurile în format de citire se va calcula și comisionul tranzacției. Accesând butonul „Autorizează” se va procesa și autoriza plata cu Token integrat prin introducerea cod de acces sau biometria (Face ID, Finger Print) astfel se va afișa ecranul final cu statusul plății “Tranzacție procesată cu succes” (Fig. 38).



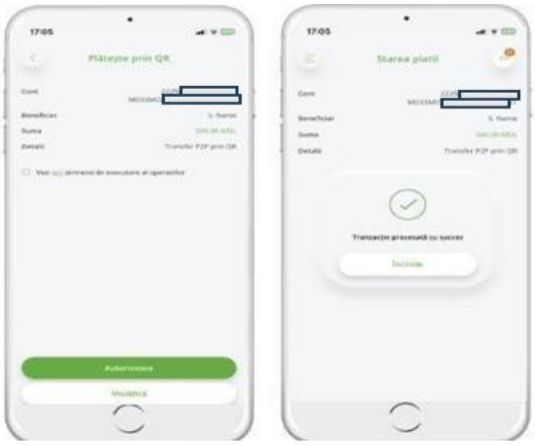


Figura 38

2.5.7.2. Plătește QR Cod prin link când utilizatorul nu are aplicația mobila instalata pe telefon

39) Când primești un link de plată/ scanează un cod QR fără să fii logat în aplicația Mobile Banking. Astfel ești redirecționat pe o pagină dedicată BNM de unde selectează banca OTP Bank.

40) Dacă nu ai aplicația mobilă instalată pe telefon, atunci vei fi redirecționat pe o pagină web specifică băncii unde vei fi informat de posibilitățile de plată sau de descărcare a aplicației Mobile Banking din Google Play/App Store. Descarcă aplicația OTP Mobile Banking Moldova și urmează fluxul de activare a aplicației. După parcurgerea pașilor de activare a aplicației, clientul reaccesează link-ul pentru a realiza plata QR și va trece fluxul de plată QR prin Link (Fig. 39).

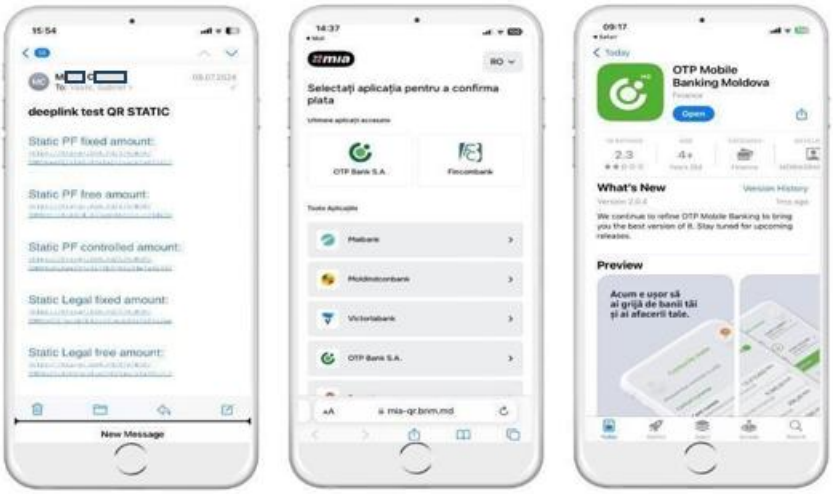


Figura 39

2.5.8. Transfer Me2Me în aplicația OTP Mobile Banking

41) Transferul Me2Me este un transfer între conturile proprii la diferite instituții financiare.

Din aplicația OTP Mobile Banking, utilizatorul poate iniția un transfer în valută națională – MDL de pe contul/cardul OTP Bank pe contul/cardul propriu deschis la o altă instituție financiară.

Este posibilă efectuarea transferurilor pe acele conturi/carduri proprii care au fost înrolate cel puțin o dată în serviciul Mia Plăți Instant din aplicațiile native. Transferul va fi operat prin platforma Băncii Naționale de Plăți Instant.

42) După logarea în OTP Mobile Banking, Transferul Me2Me se poate iniția în două moduri (Figura 40):

1. Pagina Conturi – sus, se va accesa butonul Transfer Me2Me
2. Bara de meniu laterală - Transfer Me2Me

Figura 40

43) La accesarea Transfer Me2Me, se va deschide pagina pentru plată "Transfer Me2Me" (Figura 41) ce va conține câmpurile:

- "**Cont sursă**": conține contul clientului din care se va extrage suma. Acest câmp este precompletat cu ultimul cont deschis la bancă. Este posibilă selectarea altui cont **la accesare.**
- "**Beneficiar**": conține contul clientului de la altă instituție financiară în care se va adăuga suma.

Lista instituțiilor financiare va fi ordonată în funcție de ordinea setată la nivel de client în setări. În lipsa setării, lista va fi ordonată alfabetic după numele instituțiilor financiare.

- "**Suma**": se va indica suma respectând limita per operațiune aprobată de BNM.
- "**Detalii plată**": opțional, conform viziunii clientului se vor indica detaliile despre plată. Se acceptă până la 250 caractere alfanumerice sau "spațiu" și semnele: /?:().,"+-

După completarea câmpurilor de mai sus, se va apăsa butonul "Transferă"

Figura 41

44) În pagina de autorizare a plății se vor afișa informațiile completate de utilizator și comisionul calculat, butonul ”Confirmă” și butonul ”Modifică”, care se va accesa în eventualitatea anumitor modificări (Figura 42).

45) La accesarea butonului Confirmă, transferul se va autoriza cu Token integrat prin introducerea codului de acces sau utilizând biometria (Face ID/ amprenta). Transferul se va procesa instant (maximum 510 secunde) cu mesaj de notificare “Tranzacție procesată cu succes”.

Figura 42

46) Setarea ordinii de afișare a instituțiilor financiare în meniul "MIA Plăti Instant" -> "Setări MIA", vor exista 2 intrări:
    - "Opțiuni plăti MIA": în acest compartiment se vor găsi setările MIA, precum setarea contului în CAS pentru "Transferă bani cu MIA" și "Primești bani cu MIA".
    - "Bănci Me2Me": va conține lista de bănci/instituții financiare la care clientul are conturi. Aici utilizatorul va putea să seteze o ordine de afișare a băncilor atunci când vizualizează lista conturilor de la alte bănci la inițierea unui transfer Me2Me.
47) La accesarea ecranului, se va prelua lista de conturi actualizată din CAS și se vor afișa băncile unde clientul are conturi în ordinea setată la nivel de client dacă a fost configurată, altfel – în ordine alfabetică (Figura 43).

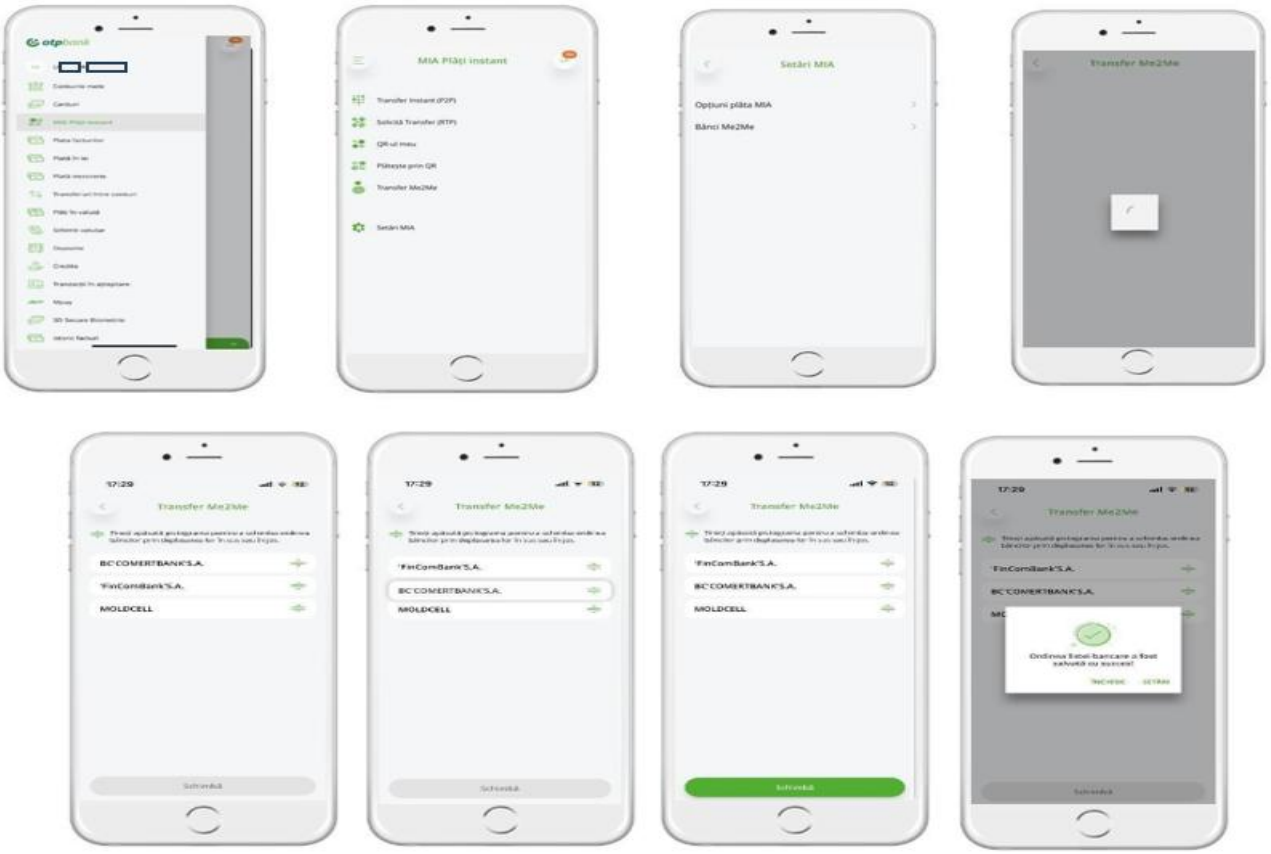


Figura 43

48) Utilizatorul va ține apăsat pe simbolul din dreptul fiecărei bănci și va muta în jos sau în sus în funcție de ordinea dorită.

49) După finalizarea configurării, va apăsa pe butonul "Schimbă" pentru salvarea preferințelor. În aplicație se va afișa un pop-up de notificare care ne informează că s-au aplicat noile modificări și utilizatorul va fi redirecționat către ecranul de setări.

50) Istoric tranzacții

În ”Detalii cont”, rubrica "Tranzacții" vor fi incluse automat și tranzacțiile aferente transferurilor Me2Me.

51) În ecranul "Detalii Tranzacție", se vor afișa informațiile aferente tranzacției de tip "Transfer Me2Me" aplicându-se funcționalitatea existentă din ecran. La generarea OP-ului, se va afișa cod tranzacție "204".

2.5.9.Generare QR Code.

52) În aplicația OTP Mobile Banking utilizatorul va putea genera **QR Cod Static** și **QR Cod Dinamic**.

53) După autentificare în aplicația OTP Mobile Banking, utilizatorul va putea genera un QR din 2 zone (Figura 44):

- Modulul „Conturi” –accesând butonul „MIA Plăti Instant” din carusel, apoi selectând „QR-ul meu”.
- Bara de meniu laterală – accesând „MIA Plăti Instant” si apoi „QR-ul meu”.

Figura 44

1) La accesarea secțiunii 'Codurile mele QR', utilizatorul va putea genera un QR cod accesând butoanele 'QR nou' -> 'Generează un QR', sau din modulul 'Conturi', prin accesarea butonului „MIA Plăți Instant” ->”QR-ul meu”-> 'Generează un QR' (vezi Figura 45).

2) În pagina deschisă „Generează QR” se va completa următoarele câmpuri:

*Câmpul „cont” este pre-completat cu ultimul cont deschis la banca, dar aveți posibilitatea sa **modificați contul** prin **selectare** din lista de conturi;

*Câmpul „suma”, poate fi fixă, controlată sau liberă, în funcție de tipul QR-ului selectat. * Câmpul „destinația plații” (opțional) acceptă până la 35 caractere alfanumerice, "spațiu" și semnele: /?:().,'+-. După completarea câmpurilor, se va accesa butonul „Generează QR”.

In pagina următoare sunt afișate toate detaliile solicitării. Dacă toate datele sunt corecte, se va accesa butonul „Autorizează plata”, în caz că sunt necesare careva modificări se va accesa butonul „Modifică”.

3) Autorizarea se va realiza prin introducerea codului de acces sau utilizând biometria (Face ID/ amprenta). Generarea unui QR cu succes va fi însoțită de un mesaj de notificare: „Cod QR generat cu succes”.

Figura 45

2.5.9.1.QR Static

a) *Suma poate fi:

- Fixă – se va indica suma respectând limita per operațiune aprobată de BNM.
- Controlată – la bifarea casetei „Suma completată este opțională”, utilizatorul va introduce obligatoriu suma minim și/sau maximă în limitele aprobate de BNM;
- Liberă – dacă câmpul rămâne necompletat, plătitorul va putea introduce suma în limitele aprobate de BNM (Fig. 46).

b) QR Static are o durată infinită, însă va fi considerat inactiv/expirat dacă nu se efectuează nicio plată în termen de 30 de zile din momentul generării cu succes.

* Liberă *Fixă *Controlată

Figura 46

2.5.9.2.QR Dinamic

a) *Suma poate fi:

- Fixă – se va indica suma respectând limita per operațiune aprobată de BNM.
- Controlată – la bifarea checkbox-lui „Suma completată este opțională”, utilizatorul va introduce obligatoriu suma minim si/sau maxim în limitele aprobate de BNM (Fig. 47).

b) Termenul de expirare este 24 de ore din momentul generării cu succes, dacă nu se efectuează nicio plată în acest interval.

*Controlată *Fixă

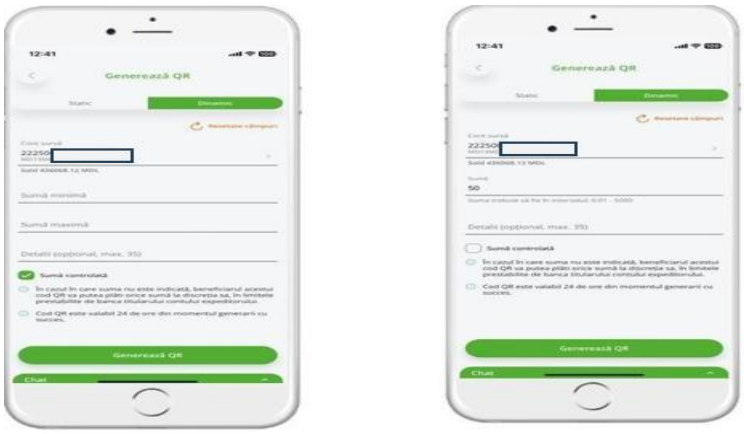


Figura 47

56) În pagina ***"Codurile mele QR"***, utilizatorul va putea vedea istoricul fiecărui QR Code generat, organizat după „tipul QR", suma, statut, *data și ora generării*, în funcție de tab-ul selectat: **QR Static** sau **QR Dinamic**.

La accesare unui QR, utilizatorul va putea vizualiza (Fig. 49):

- Tip QR;
- Statut QR (Fig. 48)

*Dinamic -> activ, achitat, in procesare, anulat, eroare;
*Static -> activ, in procesare, anulat, eroare;

- Suma, care poate fi „liberă, controlată, fixă";
- Imaginea QR;
- Copiere Deep link prin accesarea butonului „Copiați link";
- Intervalul de minim –maxim la suma controlata;
- Anulare QR prin accesarea butonului „Anulează". Poate fi anulat doar QR-ul activ. Se acceptă până la 250 caractere alfanumerice, "spațiu" și semnele: /?:().,'+-.;
- Contul utilizatorului;
- Detalii plată;
- Partajarea imaginei QR prin accesarea butonului „Descarcă";
- Partajare Deep link prin accesarea butonului „Partajează";
- Istoric QR (vizualizarea "istoric plăți QR").

Figura 49

Figura 48

4) În ecranul "Detalii Tranzacție", se vor afișa informațiile aferente tranzacției de tip "Transfer via MIA QR" aplicându-se funcționalitatea existentă.

5) Utilizatorul va primi notificare odată ce QR va fi achitat cu succes (Fig. 50).

Figura 50

6) La expirarea termenului, utilizatorul va fi informat în funcție de tipul QR-ului cu privire la expirarea acestuia (Fig. 51).

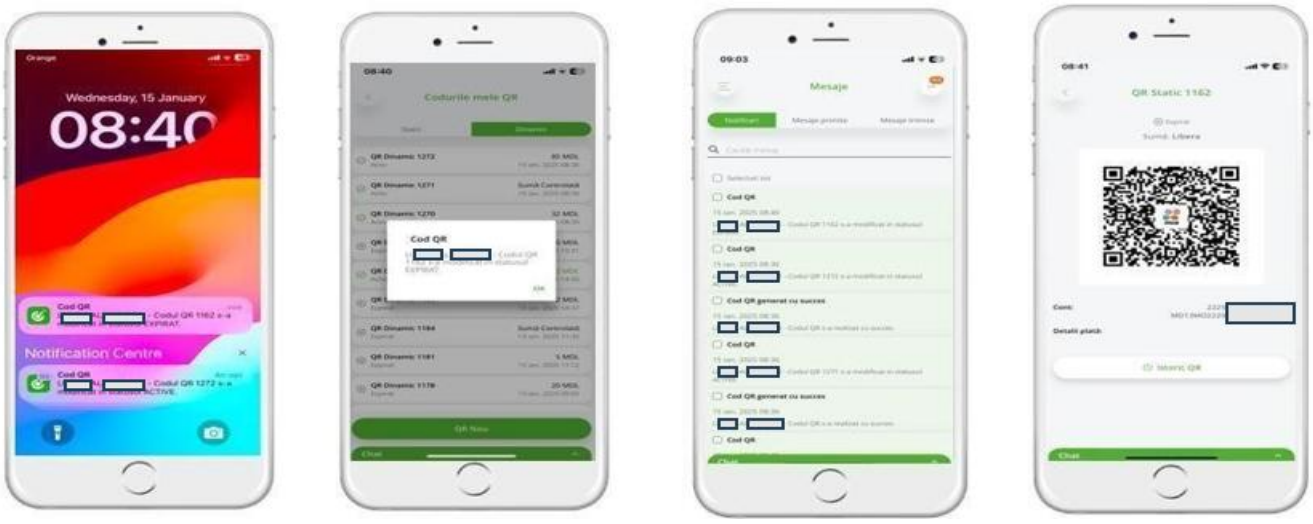


Figura 51

2.6. Restituirea plății MIA în OTP Mobile Banking

Aplicația OTP Mobile Banking oferă acum posibilitatea de returnare a transferurilor MIA primite. Pentru efectuarea returnării unui transfer MIA primit, urmați pașii de mai jos:

1. Accesați contul în care a fost recepționat transferul MIA si din lista de operațiuni, selectați tranzacția pentru care doriți să efectuați returnarea fondurilor.(Fig.52a)
2. După selectarea tranzacției, se va deschide pagina cu detaliile acesteia. În partea inferioară a ecranului, apăsați butonul „Returnează banii”.(Fig. 52b)
3. După apăsarea butonului „Returnează banii”, pe ecran va fi afișat un mesaj informativ cu opțiunea de confirmare sau anulare a operațiunii de returnare. Pentru a continua, confirmați efectuarea returnării.(Fig.52c)
4. Aplicația va solicita automat autentificarea utilizatorului prin introducerea passcode-ului sau utilizarea datelor biometrie.(Fig 52d)

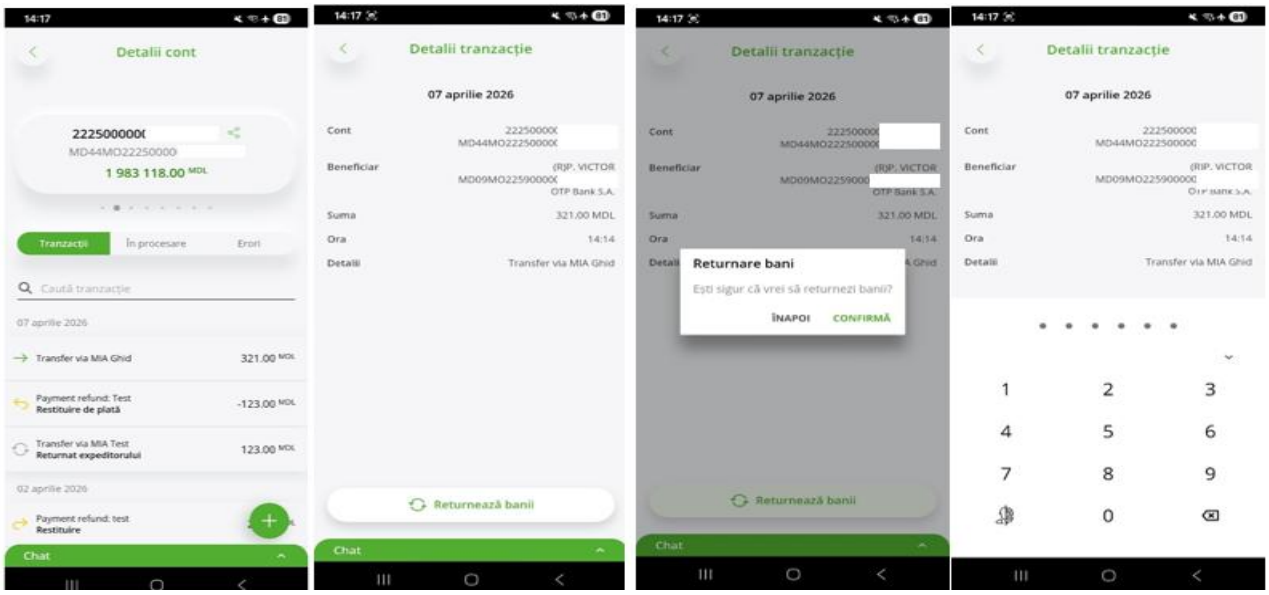


Figura 52a Figura 52b Figura 52c Figura 52d

5. După confirmarea cu succes a operațiunii, pe ecran va fi afișat un mesaj informativ care indică faptul că tranzacția este în curs de procesare.(Fig,53a)
6. La finalizarea procesării, va fi afișat un ecran de confirmare a efectuării tranzacției.(Fig,53b)

7. După procesarea returnării, utilizatorul poate reveni la contul său, unde va fi afișată o tranzacție nouă cu statutul „Restituire de plata”. Transferul inițial recepționat își va modifica statutul în „Returnat expeditorului”.(Fig,53c)
8. La accesarea noii tranzacții, utilizatorul are posibilitatea de a descărca ordinul de plată.(Fig.53d)

Figura 53a

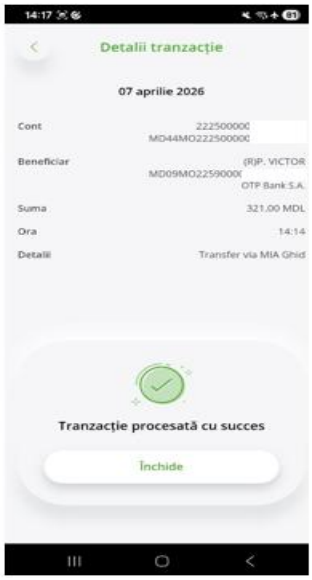


Figura 53b

Figura 53c

Figura 53d

3. Meniurile OTP Mobile Banking

În aplicația mobilă OTP Mobile Banking ai acces la următoarele meniuri:

a) Conturile mele
b) Carduri
c) MIA Plăți instant
d) Plata în lei (*către beneficiari naționali*)
e) Plată trezorerie
f) Transferuri (*între conturile personale*)
g) Plăți în valută
h) Schimb valutar
i) Depozite
j) Credite
k) Tranzacții în așteptare
l) Mpay
m) 3D Secure Biometrie
n) Istoric facturi
o) Curs valutar
p) Istoric documente
q) Găsește ATM

3.1 Conturile mele

După autentificarea în aplicația OTP Mobile Banking, se vor afișa conturile deținute la OTP Bank S.A. (Fig.54a) Selectând unul dintre conturi poți vedea:

a. Lista ultimelor tranzacții (Fig. 54b);
b. Tranzacțiile în procesare

c. Lista tranzacțiilor cu erori

Din listele prezentate alege tranzacția pentru care dorești să afli mai multe detalii (Fig. 54c).

Figura 54a

Figura 54b

Figura 54c

3.2 Transferuri între conturile personale

Pentru a efectua un transfer între conturile proprii, alege meniul ”*Transferuri*”(Fig. 55a).

Completează informațiile necesare pentru efectuare unui transfer între conturile personale (Fig. 55b):

a. *Cont sursa* – contul din care doriți să efectuați transferul.
b. *Cont destinație* – contul în care doriți să ajungă fondurile.
c. *Suma* – indicați suma transferului.

Figura 55a

Figura 55b

Figura 55c

Figura55d

Persoana fizică va autoriza prin accesare buton ”Autorizează plată” (Fig. 55c) și operațiunea se va procesa conform (Fig. 55d), dar persoana juridică va autoriza operațiunea cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking fluxul descris in capitolul

3.3. Autorizarea Plăților.

În cazul în care dorești să faci un transfer cu o oarecare recurență (plată programată), din ecranul plății bifează ”*Transfer recurent*” după care se va deschide câmpurile pentru a selecta/introduce detaliile recurenței(Fig. 56):

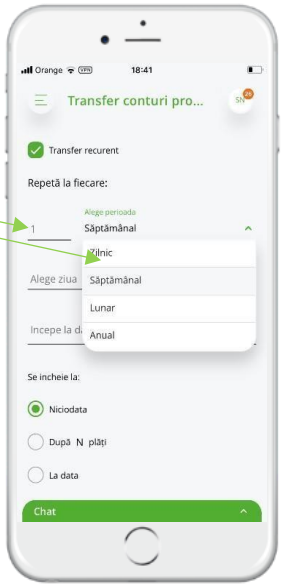


Figura 56

a. setezi frecvența care este compusa din 2 elemente:
   1 – ”Nr” – Frecvența evenimentului (spre exemplu o dată la X zile/săptămâni/luni/ani)
   2 - ”Perioada” - zilnic, săptămânal, lunar, anual
b. să selectezi data inițierii executării
c. să selectezi data încheierii recurenței. Având posibilitatea de a selecta una din opțiunile:
   1 niciodată – ceia ce presupune că plata va fi executată în continuu cu periodicitatea indicată mai sus, și va fi oprită numai în cazul în care vei dori să o anulezi;
   2 după un anumit număr de plăți – ai posibilitatea să indici expres de câte ori dorești să se repete plata.
   3 la o anumită dată - pe care o poți indica.

După ce ai selectat frecvența plății și completat ordinul de plată, apasă butonul continuă și autorizează plata.
Atenție! Plățile recurente nu sunt procesate de Bancă în cazul în care data de executare cade într-o zi nelucrătoare, dar se va procesata în următoarea zi lucrătoare

Exemple setare periodicitate executare plată recurentă:

Ex.1: (Fig. 57) În cazul în care în câmpul ”*Nr*” se indică 3(trei) și se selectează opțiunea ”*Zilnic*”, cu data început executare de 22 februarie 2021, fără dată încheiere recurență (*Niciodată*) – plata recurentă se va executa începând cu data de 22 februarie 2021, la fiecare 3 zile, fiind executate astfel:

1. 22 februarie 2021
2. 25 februarie 2021
3. 28 februarie 2021
4. 3 martie 2021
5. 6 martie 2021, ș.a.m.d.

Ex.2 (Fig. 58) În cazul în care în câmpul ”*Nr*” se indică 2(doi) și se selectează opțiunea ”*Săptămânal*” în fiecare zi de ”*Luni*”, cu data început executare de 22 februarie 2021, și încheiere ”*După 10 plăți*” – plata recurentă se va executa începând cu data de 22 februarie 2021, la fiecare 2 săptămâni, fiind executate astfel:

1. 22 februarie 2021
2. 8 martie 2021
3. 22 martie 2021, ș.a.m.d.

până vor fi executate 10 plăți.

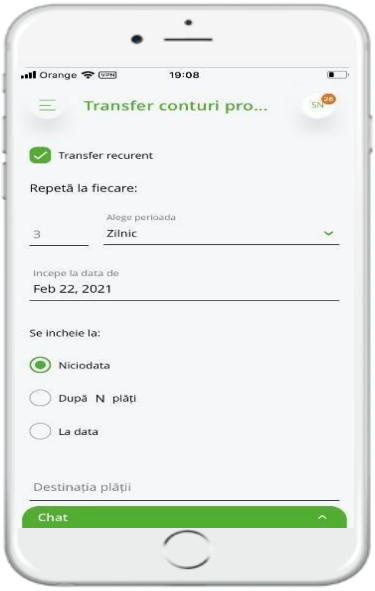


Figura 57

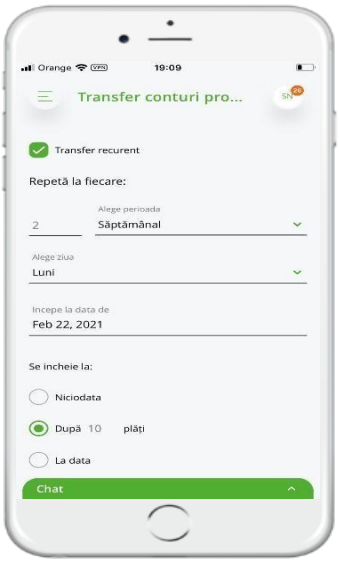


Figura 58

3.4 Plăți în lei

Pentru a efectua o plată către beneficiari naționali ce au conturi la OTP Bank sau la alte bănci prin aplicația OTP Mobile Banking, alege meniul ”*Plăți în lei*” (Fig. 59).

Completează informațiile necesare pentru efectuarea unei tranzacții în lei (Fig. 60):

a. *Completează Beneficiar*. În cazul în care ai un Șablon salvat pentru Beneficiarul căruia dorești să faci transferul, poți selecta beneficiarul din lista de Șabloane. Astfel, toate câmpurile din plată vor fi precompletate cu datele salvate anterior.
b. *IBAN Beneficiar*
c. *Bifa Rezident* – la orice plată inițiată, bifa va fi activă. În cazul în care beneficiarul plății este o persoană nerezidentă, scoateți bifa, astfel câmpul CNP[3] nu va fi obligatoriu[4] spre completare.

Nota: Rezidenți a căror cod fiscal este de tip nou (ex. 3224125691789), este necesar de scos bifa.

d. *CNP Beneficiar,*
e. *Suma* – indicați suma transferului.
f. *Ordonator* – selectați din lista prezentată contul din care doriți să efectuați plata.
g. *Detalii* – completați cu detalii plățile (*numărul maxim de caractere permise este de 420).*

După ce ai completat toate câmpurile, apasă *”Continuă”* la ce se va deschide la ecran detaliile plății inițiate (Fig. 61).

În cazul în care datele completate sunt corecte, apasă butonul *”Autorizează plata”*.

[3] CNP – cod numeric personal

[4] În cazul în care Beneficiarul este nerezident dar contul acestuia este în OTP Bank S.A., CNP va fi obligatoriu spre completare.

Figura 59 *Figura 60* *Figura 61* *Figura 62*

În cazul în care datele plații inițiate (Fig. 60) sunt eronate, ai posibilitatea să le corectezi. Apasă butonul *"Modifică"* și actualizează datele plății.

Autentificarea plăților către alți beneficiari are loc prin introducerea codului de acces sau autorizare cu biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat și la ecran vei primi mesaj de procesare plata (Fig. 62).

3.5 Plăți în lei de la persoane fizice către persoane juridice

1. În cazul în care plata se efectuează către o personă juridică, se va bifa checkboxul „Persoană juridică" din formularul de plată
2. După activarea opțiunii „Persoană juridică", câmpurile „Denumire beneficiar" și „Cod fiscal" vor fi afișate în format readonly, fără posibilitatea de editare. Acestea vor fi completate automat în momentul introducerii codului IBAN al beneficiarului, pe baza informațiilor disponibile în baza de date CAS/SAPI.(Fig.62 A)
3. În câmpul „Cont beneficiar", utilizatorul va introduce manual codul IBAN al beneficiarului.
4. Câmpurile „Sumă" , „Cont plătitor" și „Detalii plată" rămân active si trebuie completate pentru finalizarea tranzacției
5. Dacă beneficiarului i s-au efectuat plăți anterior, acesta poate fi regăsit rapid prin accesarea butonului „Șabloane" , unde beneficiarii sunt afișați în ordine alfabetică.(Fig. 62 B)
6. Pentru efectuarea unei plăți către un beneficiar persoană juridică nerezident, este necesar ca în formularul de plată sa fie debifată opțiunea „Rezident" și bifată opțiunea „Persoană juridică" .

Figure 62 A *Figure 62 B*

3.6 Plăți în lei între persoane juridice

În fereastra modulului:

1. Selectați Numărul OP. Serviciul implicit va reflecta următorul număr al OP.
2. Verificați termenul limită de prezentare a plăților la bancă. Pentru ca transferul să fie executată în aceiași zi lucrătoare ea necesită sa fie autorizată deplin, până la termenul limită de prezentare a ordinelor de plată la Bancă a aceleiași zi lucrătoare.
3. Introduceți Contul IBAN al beneficiarului în câmpul dedicat. După completarea acestuia, numele beneficiarului și codul fiscal vor fi preluate automat din baza de date CAS/SAPI, dacă informațiile sunt disponibile. (Fig.62C)
4. Dacă beneficiarului i s-au efectuat plăți anterior, îl puteți selecta din lista existentă accesînd butonul “Șabloane”. Beneficiarii sunt afișați în ordine alfabetică.(Fig.62D)
5. În cazul în care plata se efectuează către un beneficiar persoană fizică, bifați opțiunea „Persoana fizică” din formularul de plată.După activarea acestei opțiuni, câmpurile Cont beneficiar, Denumire Beneficiar și Cod fiscal vor deveni active și vor necesita completarea manuală cu datele corespunzătoare ale beneficiarului.
6. Rezidența beneficiarului este selectată implicit ca fiind Rezident. Pentru efectuarea unei plăți către un beneficiar nerezident – persoana juridică, urmați pașii de mai jos:
7. Indicați Suma transferului. Separatorul intre întreg si zecimale este punctul, iar separatorul intre sute si mii este spațiul afișat automat de către sistem. Spatiile, literele sau alte simboluri nu sunt acceptate in acest câmp.
8. Selectați Contul plătitor din care se va face transferul de mijloace bănești. Serviciul vă reflecta implicit conturile în monedă națională care pot face obiectul transferului conform tipului de cont.
9. Selectați Opțiunea de calcul a TVA (după caz). Daca se va selecta opțiunea respectivă în destinația plății pe lingă datele acesteia se va adăuga și valoarea TVA calculată.
10. Indicați detaliile plății în cîmpul Detalii Plată , unde numărul maxim de caractere permise este de 420.
11. Tastați butonul Continuă pentru a purcede la autorizarea plății.
12. Selectați opțiunea Resetează câmpuri în partea de sus a modulului – pentru a reseta datele transferului și a inița o plată nouă.

Figure 62 C

Figure 62 D

3.7 Plăți în valută

Plățile în valută pot fi efectuate prin 2 sisteme de plăți, în dependență de țara și valuta, și anume:

- Sistem de plăți SWIFT – pentru plățile internaționale în orice valută
- Sistem de plăți SEPA (Single Euro Payments Area) – zonă unică de plăți în euro, care reunește țările UE și alte state europene participante.

Sistemul va identifica automat sistemul prin care se va efectua plata, în dependență de datele incluse în orderul de plată și va afișa în interfață sistemul de plăți (SEPA sau SWIFT).

! Sistemul de plată nu poate fi ales manual de către client.

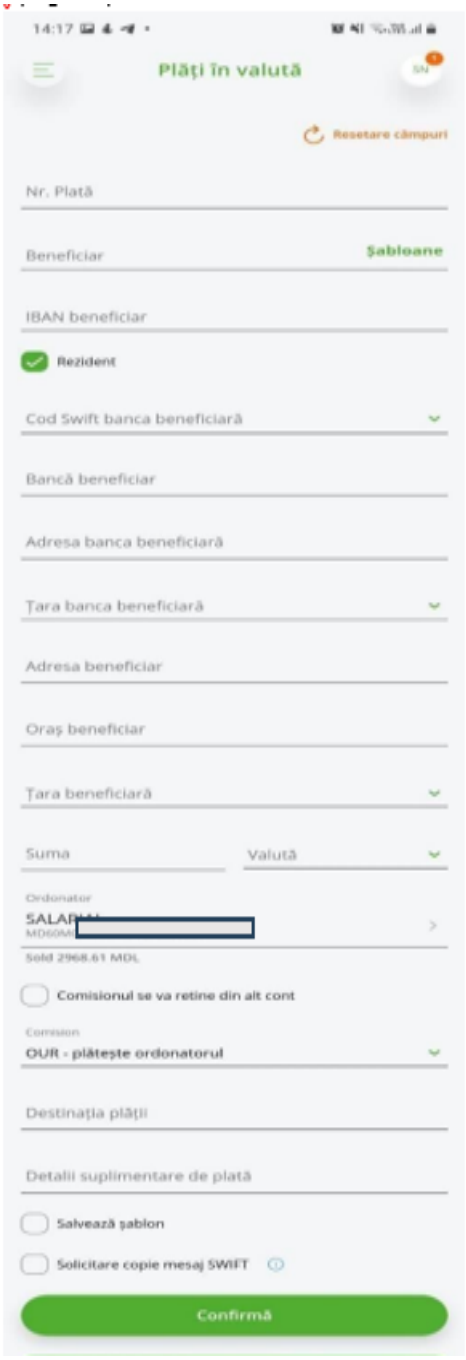


Figura 63

Pentru a efectua o plată în valută, din meniul principal selectăm serviciul ”Plăți în valută” și completează câmpurile plății (Fig. 63).

Pentru plățile **SWIFT** se completează următoarele câmpuri:

a) ***Beneficiar*** – maxim 62 de caractere (dacă ai salvat în prealabil detaliile plății către beneficiarul căruia dorești să mai efectuezi o plată, poți selecta beneficiarul din ”*Șabloane*”, astfel, toate câmpurile din plată vor fi pre-completate cu datele salvate anterior).

b) ***IBAN Beneficiar*** – lungimea numărului contului beneficiarului constă maxim din 30 de simboluri. Numărul contului trebuie să conțină doar cifre și litere latine, fără spațiu între simboluri.

c) ***Bifa Rezident*** – la orice plată inițiată, bifa va fi activă. În cazul în care beneficiarul plății este o persoană nerezidentă, scoateți bifa.

d) ***Cod Swift banca beneficiară*** *(BIC)*– trebuie obligatoriu să fie compus din 11 caractere (8+3) – primele opt caractere sunt obligatorii, iar ultimele 3 caractere indică codul filialei care nu sunt obligatorii. Dacă acestea lipsesc – aceste poziții se completează cu ”X”.

La completarea câmpului ”Cod Swift” se va deschide o listă a băncilor internaționale, din care veți putea selecta banca, în acest caz toate câmpurile de mai jos vor fi automat pre-completate cu datele băncii beneficiarului.

În cazul în care codul Swift este inactiv (al 8-lea simbol este cifra 1), va fi necesar să completezi manual următoarele 3 câmpuri:

a. ***Banca Beneficiară***

b. ***Adresa banca beneficiară***

c. ***Țara banca beneficiară***

d. ***Adresa beneficiar***

e. ***Oraș beneficiar***

f. ***Țara beneficiară***

g. ***Suma*** – indicați suma plății

h. ***Valuta*** - indicați valuta plății

i. ***Ordonator*** – selectați din lista prezentată contul din care doriți să efectuați plata

În cazul în care doriți ca comisionul pentru plata dată să fie reținut din alt cont decât cel din care ordonați plata, puneți bifa la ***”Comisionul se va reține din alt cont”*** și selectați contul din care doriți să se rețină comisionul

.

Figura 63a

j. Selectați tipul comisionului: OUR[5], BEN[8], SHA[6]

k. ***Destinația plății*** - se va indica scopul transferului documentele confirmative (maxim 120 caractere). Se completează în L. engleză, cu excepția următoarelor valute străine: pentru plățile în RUB în L. rusă cu litere latine, pentru RON se completează în L. română, fără diacritice. l. ***Detalii suplimentare de plată*** – Denumirea actului de identitate[7] (BI, PS), seria, numărul, denumirea instituției care a eliberat actul de identitate (se va indica pe scurt), data, luna, anul emiterii plus informația care nu a încăput în detalii plată (maxim 160 caractere).

Exemple:

1) plata pentru studii:

Destinația plății: PMNT FOR STUDY,CONTR.452DD15.09.2020 *Detalii suplimentare de plată:* BI,B00000000, 15.04.2019, CRIS.REG

2) transfer în contul personal din străinătate:

Destinația plății: PERSONAL TRANSFER / DONATION / FAMILY SUPPORT *Detalii suplimentare de plată:* BI,B00000000, 15.04.2019, ASP

3) plata pentru mașină

Destinația plății: PAYMENT FOR CAR WIN:WBAFW12020C643779, Inv.357DD1.02.2020 *Detalii suplimentare de plată*: BI,B00000000,15.04.2019,ASP

Pentru plățile **SEPA** se completează aceleași câmpuri ca și la SWIFT, cu mici excepții, și anume (Fig 63a):

a) IBAN Beneficiar – la introducerea codului IBAN al beneficiarului, sistemtul va identifica codul BIC și va stabili sistemul prin care va fi procesată plata.

b) Cod SWIFT banca beneficiară – se va completa automat

c) Denumirea băncii - se va completa automat

d) Țara bancii beneficiară - se va completa automat

e) Adresa băncii - se va completa automat

f) Comision – comisionul este întotdeauna SHA și nu poate fi

g) modificat

[5] OUR – comisioanele sunt plătite de ordonatorul plății.
[8] BEN- comisioanele sunt plătite de beneficiar.
[6] SHA – comisionul este achitat atât de beneficiar cât și de ordonator. *Atenție!* Există posibilitatea ca, Băncile corespondente prin care trece transferul, să comisioneze conform tarifelor proprii, astfel reținând din suma transferului.
[7] BI – buletin de identitate sau PS – pașaport străin

h) ***Valută*** – se va selecta valuta EUR. Dacă valuta selectată va fi alta, atunci sistemul automat va procesa plata prin sistemul SWIFT (descris mai sus)

i) ***Detalii suplimentare plată –*** acest câmp nu este disponibil pentru plățile SEPA.

Datele beneficiarului nou se salvează automat ca Șablon.

După ce ai completat toate câmpurile obligatorii, apasă ”*Continuă*” și autorizează plata cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking.

Atenție!

Banca este în drept să solicite prezentarea documentelor confirmative pentru plata valutară inițiată. În cazul în care, documentele confirmative nu vor fi prezentate în aceiași zi de inițiere plată, Banca va rejecta/respinge executarea plății valutare, și va fi necesară reluarea plații în următoarea zi.

Plățile sau transferurile în valute exotice trebuie procesate exclusiv prin sistemul SWIFT.

Stabilirea cursului de schimb La inițierea unui transfer în valută exotică prin Internet/Mobile Banking (IB/MB), cursul de schimb trebuie convenit în prealabil cu dealerii băncii sau cu managerul de relații alocat companiei dumneavoastră. Acest curs se va introduce în ordinul de plată.

Completarea câmpului „Alte detalii”

Câmpul „Alte detalii” este **obligatoriu** și trebuie să conțină exact textul de mai jos:

- **Transfer exprimat în USD** Introduceți:

  /PAYOUT/yyy (xxx yyy/AS PER DAILY RATE zz, zz)

  → *xxx* = suma în valută exotică → *yyy* = codul alfabetic al valutei exotice → *zz, zz* = cursul de schimb confirmat

Note și cerințe importante

- **Câmp obligatoriu**: „Alte detalii” trebuie completat pentru toate plățile în valute exotice.
- **Selectarea monedei**: Clienții trebuie să selecteze **USD** drept monedă de plată, atunci când procesează plăți în valute exotice prin IB/MB.
- **Restricție EUR**: Plățile în valute exotice cu decontare în EUR nu sunt permise prin IB/MB. Orice plată transmisă având EUR drept monedă de plată va fi respinsă de sistemul de verificare a plăților; ulterior, clientul va fi notificat cu privire la respingere.

Listă de verificare rapidă înainte de a transmite o plată în valută exotică prin IB/MB:

Confirmarea cursului cu dealerii băncii sau consultantul companiei dumneavoastră.

- Pregătirea textului exact pentru câmpul „Alte detalii”, conform modelelor de mai sus.
- Selectarea USD ca monedă de plată în fluxul IB/MB.
- Verificarea variabilelor (xxx, yyy, zz, zz) pentru corectitudine.

3.8 Plăți facturi (doar pentru utilizatorii persoane fizice)

Din meniul ”*Plată facturi*” (Fig. 64) ai posibilitatea să efectuezi achitarea facturilor în folosul organizațiilor cu care banca a semnat un contract de recepționare a plăților și plăți MPAY.

Accesând meniul ”*Plăți facturi*” se va deschide compartimentul ***”Contractele mele”*** (Fig. 65) de unde ai posibilitatea să :

(a) Adaugi un contract/factură și să o achiți

(b) Să gestionezi contractele / facturile adăugate anterior

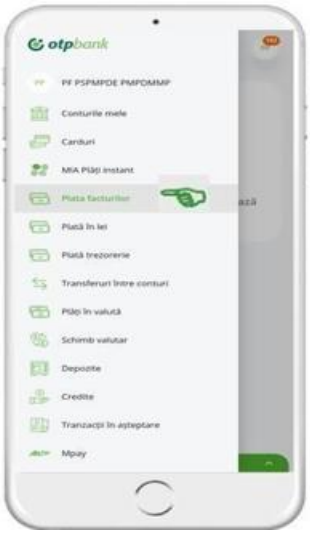


Figura 64

Figura 65

Figura 66

Figura 67

Pentru a adăuga un contract/factură nouă, găsește din lista categoriilor de servicii care pot fi achitate, furnizorul de servicii dorit. Căutarea poate fi realizată prin aplicarea filtrului nume furnizor (completat în câmpul *”Caută”*)(Fig. 66 - 67).

Beneficiarii incluși în lista Facturierilor sunt de trei categorii (lista o găsești la Anexa: *Lista facturierilor incluși în cadrul serviciului OTP Internet & Mobile Banking*):

a. **Cu invoice-uri electronice -** cuprinde beneficiarii care lunar expediază în adresa băncii baza de date în format electronic, care conţine informaţia completă despre client şi plata curentă.

   Alegând unul dintre aceşti facturieri nu este necesar de a completa manual o serie de câmpuri pentru colectarea de date personale necesare pentru a identifica plata expediată. Pentru aceşti Beneficiari, la definirea facturii este suficient să completaţi doar cîmpul **“Contract nr. / Cont nr / ID[8]”**.

b. **Fără invoice-uri electronice -** cuprinde beneficiarii incluşi care nu expediază în adresa băncii baza de date a clienţilor şi a plăţilor pentru luna curentă.

c. **MPAY –** cuprinde beneficiarii de plăți incluși în lista publicată pe pagina web https://mpay.gov.md/Info/Partners.

Alegând unul dintre aceşti facturieri este necesar de a completa manual câmpul obligatoriu configurat în sistem cu informaţia solicitată, fără care plata nu va fi finalizată.

Atenție! Pentru a evita erorile de procesare, facturile se vor achita obligatoriu prin meniul ”*Plăți facturi*”, și nu prin opțiunea ”*Plăți în LEI*.

Mai jos vei vedea câteva *exemple* de adăugare/achitare facturi: ***(A) Facturieri cu invoice-uri electronice:***

Exemplu 1. Facturierul ”APA CANAL CHIȘINĂU”

[8] În dependență de furnizor, vezi detalii în Anexe.

Găsește în lista facturierelor furnizorul menționat și fă click pe denumire, după care se va deschide ecranul prezentat mai jos, unde este necesar să indici ”*Nr. Contract/Factură*” (Fig. 68) din factura primită de la furnizor[9].

Figura 68

Figura 69

Figura 70

Figura 71

După ce ai completat identificatorul ”*Nr. Contract/factură*”[10] apasă butonul ”*Continuă*” (Fig. 68), și la ecran va apărea factura pentru luna curentă (Fig. 69).

În ecranul dat (Fig. 69) va fi necesar să completezi indicațiile contoarelor pentru serviciile nominalizate. La fel aici ai posibilitatea să modifici suma spre plată.

Selectează contul din care dorești să efectuezi plata. În cazul în care dorești ca facturile pentru acest furnizor să fie afișate lunar în OTP Internet & Mobile Banking, compartimentul ”*Contractele mele*” sau dorești ca facturile emise de acest furnizor să fie achitate lunar în mod automat, bifează opțiunea ”*Adaugă în favorite*”(Fig. 70), la care se vor deschide opțiunile:

Figura 70 a

a) ***Adaugă în contractele mele*** (Fig. 71) – lunar facturile emise de acest furnizor vor fi disponibile spre plată din Meniul ”*Plată facturi*” și nu va fi nevoie de fiecare dată să introduceți datele contractului.(Fig. 70a)

b) ***Plătește* automat** (Fig. 71) – facturile emise de acest furnizor vor fi achitate în automat. Pentru aceasta este necesar să completezi câmpurile:

A. ***Suma***: indică suma maximă pentru care dorești să se facă plata în automat.

În cazul în care ai setat suma maximă de 500 lei, iar factura va fi emisă cu suma de 550 lei, plata nu va fi efectuată.

Figura 72

[9] Cum găsești Nr. Contract/factură în factură poți vedea la Anexa: *Factura Organizației ”Apa Canal Chișinău”*

[10] Identificatorul pentru fiecare facturier este diferit, detalii poți vedea în Anexa: *Factura Organizației ”Apa Canal Chișinău”*

Zi de plată: selectează o zi a lunii în care dorești să se efectueze plata. De exemplu, ești obișnuit să-ți achiți facturile în zilele următoare după primirea salariului, astfel poți indica o data premergătoare zilei de primire a salariului.

Atenție! În cazul în care în cont nu vor fi resurse suficiente pentru achitarea facturii, aceasta nu se va procesa.

Pentru a fi mai comod sa identifici factura din lista de contracte, ai posibilitatea să-i dai un alias (nume) contractului în câmpul ”Descriere”.

După ce ai efectuat pașii descriși mai sus, apasă butonul ”*Continuă*” și confirmă plata prin introducerea codului de acces sau confirmare plată cu biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat.

(B) Facturieri fără invoice-uri electronice:

Exemplu 2. Plata facturii pentru compania AVON (Fig. 72).

Găsește în lista facturierelor furnizorul menționat și fă click pe denumire, după care se va deschide ecranul prezentat mai jos, unde este necesar să completezi toate câmpurile.

Tot aici ai posibilitatea să selectezi plata unică a facturii, selectând opțiunea ”*Plătesc acum*”, sau dacă dorești să faci o plată cu periodicitate lunară în favoarea acestei Companii selectează opțiunea ”*Plătesc lunar*”, la care vei mai indica suplimentar data când vreai să fie efectuată plata lunară și Suma. Astfel lunar la data indicată va avea loc plata programată către acest beneficiar

Completează câmpul ”*Număr contract/Factură*” cu un nume pentru beneficiarul

plății pentru a putea fi identificat ulterior mai simplu din lista ”*Contractele mele*”.

După ce ai completat toate câmpurile, apasă butonul ”*Continuă*”, după care confirmă plata prin introducerea codului de acces sau confirmare plată cu biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat.

(C) ***Plăți prin MPAY către beneficiarii de plăților*****, disponibil doar pentru persoane fizice** (conform listei de pe pagina mpay.gov.md)

Prin serviciu MPAY pot fi efectuate plăți în favoarea beneficiarilor care au un contract de colaborarea cu Serviciu Guvernamental de Plăți Electronice (MPAY), și pot fi de două tipuri:

d. *Beneficiari MPAY pentru care a fost emisă o notă de plată / proces verbal* (ex. Amenzile rutiere, Impozitul pentru bunurile imobile cu aviz, Amenzile contravenționale, ș.a.
e. *Beneficiarii MPAY pentru care nu a fost emisă o notă de plată.*

Nota: Automatizarea achitării serviciilor prin MPay nu poate fi setată.

Pentru a efectua o plată în favoarea MPay ai nevoie de una din următoarele date:

1) Număr Nota MPay (Fig. 73):

Notă de plată

Emitent: WTF CALEA FERICIRII
idno:1015620001848 Adresa:mun. Chișinău, com. Stăuconi, Grătiești, nr. 9

eBon
Nota MPay: 210400300057

Emisă la: 02.04.2021 Termen de achitare: 30.04.2021

Destinație notă: Plata pentru Taekwondo luna Aprilie 2021 (4/2021)

Destinatar: Bos Emanuella

Adresa: Gr.Stăuconi apt. G.IF.INT.2

Figura 73

2) Nr. Cerere de plată generată pe www.mpay.gov.md

Achitarea după Cererea de plată generată pe pagina oficială mpay.gov.md prin intermediu OTP Internet / Mobile Banking în favoarea MPay se face pentru prestatorii de servicii care nu emit un document care ar conține serie și număr de plată (14 cifre) sau Nota de plată (12 cifre) – prezentate în 2 exemple de mai sus sau în cazul în care se dorește achitarea unui serviciu în avans.

Pentru a Genera un Nr. Cerere de plată parcurgeți pașii descriși mai jos:

Pasul 1. Accesați pagina oficială MPay: https://mpay.gov.md/ (Fig. 74)

Figura 74

Pasul 2. Selectați serviciu pentru care se dorește efectuarea plății (Fig. 75).

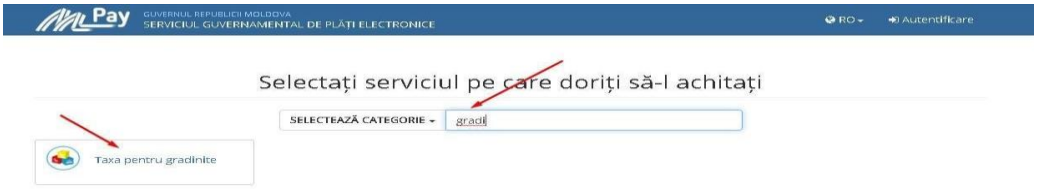


Figura 75

Pasul 3. Completați câmpurile obligatorii pentru serviciu selectat (în exemplu este plata pentru grădiniță) (Fig. 76).

Figura 76

Pasul 4. După ce ați completat toate câmpurile solicitate faceți click pe Achită și la ecran se va afișa imaginea de mai jos de unde puteți selecta numărul Cererii de plată pe care o inserați în OTP Internet / Mobile Banking atunci când doriți să faceți plata MPay.(Fig. 77).

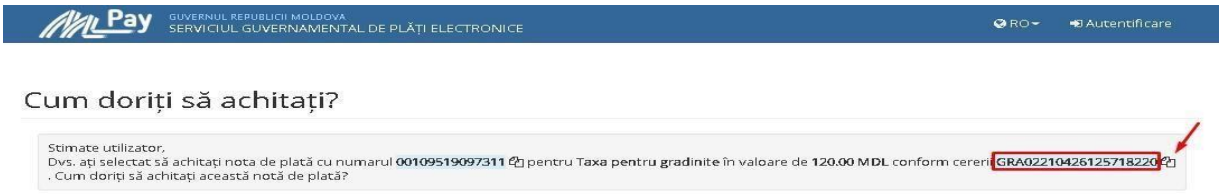


Figura 77

Nota: Astfel pot fi generate Cereri de plată pentru orice Beneficiar Mpay.

3.9. Plăți MPay & eVMS

Pentru a efectua o plată MPay & eVMS prin aplicația OTP Mobile Banking, allege meniul ”MPay”, după care completează câmpul “Introduce-ți contul de plată” (Fig. 78 - 80) și tastează „Continuă”.

Selectează contul de plată și apasă ”Continuă”, la ce se va deschide la ecran detaliile plății inițiate (Fig. 81). În cazul în care datele completate sunt corecte, apasă butonul ”*Autorizează plata*”.

Autentificarea plăților către alți beneficiari are loc prin introducerea codului de acces sau autorizare cu biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat și la ecran vei primi mesaj de procesare plata (Fig. 82).

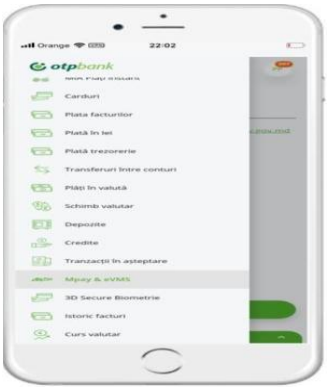


Figura78

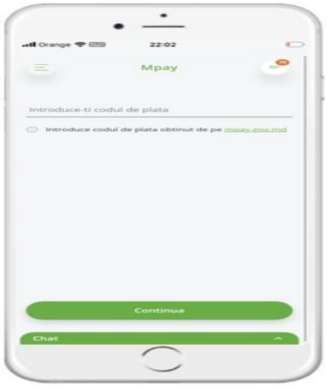


Figura79

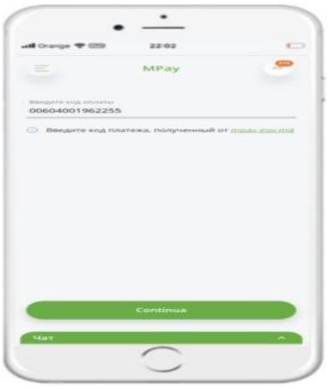


Figura80

Figura 81

Figura 82

3.10. Plăți trezorerie

Pentru a efectua o plată trezorerială prin aplicația OTP Mobile Banking, alege meniul ”*Plăți trezorerie*”, după care completează câmpurile obligatorii (Fig. 83):

Completați câmpurile din ecranul deschis.

”*Nr.Plată*” – numărul documentului[11];

(A) În cazul în care nu cunoști contul trezorerial, ai posibilitatea săl selectezi din lista prezentată în aplicație, prin bifarea ”*Caută cont trezorerie*” la care câmpurile: ”Raionul”, ”Localitatea”, ”Cod Eco[12]” vor deveni active, astfel vei avea posibilitatea să selectezi din listă datele necesare plății.

[11] Acest câmp se autocompletează la orice deschidere de plată nou, însă ai posibilitatea să modifici numărul documentului inițiat.

[12] Cod Eco – afișează lista tuturor conturilor trezoreriale ce se referă la Raionul selectat și localitatea respectivă. Codul Eco poate fi regăsit în documentul emis pentru achitarea impozitului/ amenzii, altele.

Figura 83

Odată selectate informațiile câmpurile ”*Cont beneficiar*”, ”*Cont trezorerial*” și ”*Cod fiscal*” se vor completa în automat.

(B) În cazul în care cunoști contul trezorerial, completează câmpurile:

a. ”*Contul trezorerial*” – odată completat corect, contul va fi verificat și câmpurile aferente ”*Beneficiarului*” și ”Codul fiscal” se vor completa automat.

b. ”*Subdiviziune*” – completați cu codul subdiviziunii teritoriale, după caz.

c. Indică ”*Suma*” – suma plății de bază și ”*Penalități*” în câmpurile dedicate.

d. ”*Cont*” - selectează contul din care dorești să se facă plata.

e. ”*Detalii*” – se va completa opțional, în cazul în care se dorește adăugarea unei informații suplimentare față de cea obligatorie (de exemplu: luna pentru care se achită plata). Informația obligatorie este completată automat de sistem și va fi afișată în Ordinul de plată.

(C) În cazul în care plata este efectuată în numele altei persoane bifați checkbox- ul *“Achit în numele altei persoane”. În fereastra deschisă completați următoarele informații.*

a. Codul fiscal al persoanei PF/PJ al persoanei în numele căreia se efectuează plata.

b. Numele/Prenumele persoanei PF/PJ în numele căreia se efectuează plata.

c. Bifați opțiunea Rezident/Nerezident după caz

d. Nr. de referință (optional) – se va indica numărul elementului de referință care a stat la baza efectuării plății la buget (ex. Număr proces verbal, număr aviz de plată, VIN-codul mijlocului de transport etc.)

e. Tastează butonul ”*Continuă*” și validează operațiunea cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking.

Notă! În baza informației introduse aplicația va verifica corectitudinea acesteia conform cerințelor legislative așa ca: corectitudinea codului IBAN, simboluri permise, cod fiscal, etc.. Dacă în urma verificărilor se va depista o eroare , vei fi atenționat prin modificarea culorii în roșu a câmpului completat cu eroare

3.11. Schimb valutar

Figura 84

Figura 85

Accesează meniul ”*Schimb valutar*” și completează câmpurile necesare pentru a efectua un schimb valutar:

a. În câmpul “*Eu vând*” → indicați **Suma** ce doriți să o vindeți și alături selectați **Contul** în valuta pe care o vindeți (Fig. 84).

b. În câmpul “*Eu cumpăr*” → **Suma** va apărea automat după ce selectați alături **Contul** în valuta cumpărată (Fig. 85).

c. Apasă butonul ”*Continuă*” și autorizează schimbul valutar.

IMPORTANT! Pentru persoane juridice, autentificarea schimbului valutar are loc prin introducerea codului de acces sau autorizarea cu biometrie în aplicație ce are integrat Token.

3.12. Autorizarea plăților

Orice transfer/plată inițiat prin intermediul Serviciului, pentru a fi prelucrat de bancă, necesită a fi autorizat[13] prin introducerea parolei de acces/biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat. Modul de autorizare, este identic indiferent de tipul transferului și modulul utilizat.

Autorizarea plăților/transferurilor în Serviciu poate fi efectuată la *momentul efectuării* plății sau *ulterior*. Pentru a Autoriza transferul cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking, după introducerea și selectarea tuturor elementelor transferului:

a. După tastarea butonului *"Confirmă"*– pentru a efectua transferul[14].
b. La ecranul nou vor fi prezentate detaliile plății inițiate. În partea de jos a paginii, accesează buton „Autorizează plata", sau accesează butonul "Modifică" dacă dorești corectare plăți (Fig. 86) care va deschide o fereastră nouă cu introducerea codului de acces (Fig. 87), sau autorizare cu biometrie (Fig. 88) după care,
c. În rezultat (Fig. 89) va fi afișat la ecranul nou deschis mesaj „Plata este în curs de procesare"

Figura 86

Figura 87

Figura 88

Figura 89

IMPORTANT PENTRU UTILIZATORI PERSOANE JURIDICE!

Autorizarea transferurilor de către utilizatorii autorizați cu tipul de semnătură:

a. *Unic (S12),* necesită autorizarea doar o singură dată.
b. *Altele (S1, S2, etc.)* necesită autorizarea de către utilizatorii cu astfel de tipuri de semnături. Ex: dacă conform drepturilor de autorizare este necesară autorizarea prin aplicare a 3 tipuri de semnături, atunci câte un utilizator cu tipul semnăturii *S1, S2* și *S3* necesită să-și aplice semnătura.

[13] Pentru utilizatori persoane juridice - Autorizarea transferurilor/plăților este efectuată în baza profilelor, a regulilor de autorizare setate și a drepturilor de autorizare.

[14] Utilizatorii persoane juridice vor fi atenționați despre posibilitatea dublării plății, dacă existentă deja a unui transfer cu datele identice, excepție numărul documentului, dacă va exista.

3.13 Tranzacții în așteptare

În acest meniu pot fi vizualizate tranzacțiile deja inițiate și sunt în așteptarea autorizării (Fig. 90), și lista de tranzacții care sunt în curs de procesare la Bancă (Fig. 91).

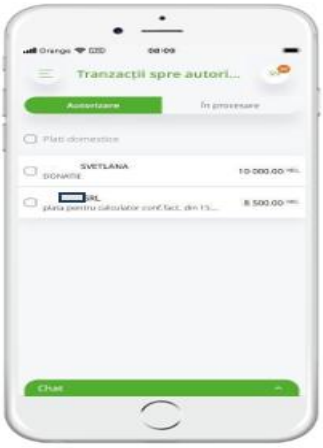


Figura 90

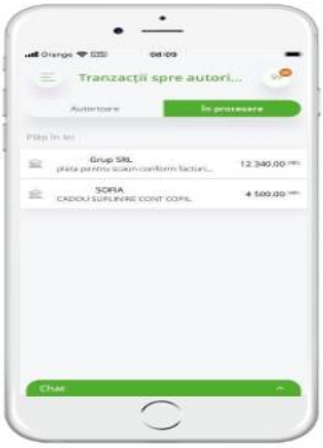


Figura 91

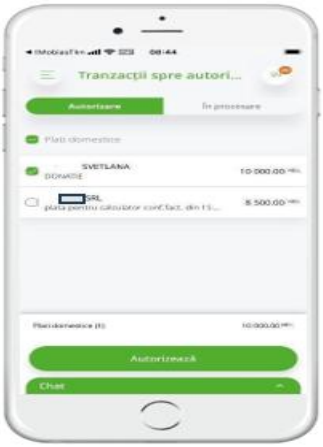


Figura 92

Figura 93

Din ecranul ”*Spre autorizare*” ai posibilitatea să selectezi una/mai multe sau toate plățile din listă pentru a le autoriza print-o singură acțiune (Fig. 92).

În cazul în care, o plată din lista dată nu vreai să o mai execuți, fă click pe plata dată și în ecranul deschis vei avea posibilitatea să o rejectezi (Fig. 93), și vei indica motivul rejectării plații (Fig. 94) astfel va fi eliminată din lista de plăți spre autorizare.

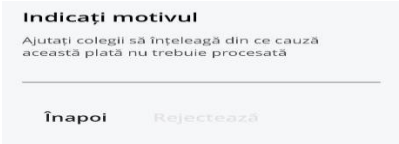


Figura 94

IMPORTANT! Autorizarea mai multor operațiuni concomitent cu status autorizare bulk (Fig. 97), are loc prin introducerea codului de acces (Fig. 95) sau cu biometrie (Fig. 96) în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat.

Figura 95

Figura 96

Figura 97

3.14. Descărcarea Ordinului de Plată

Descărcarea Ordinului de Plată poate fi efectuată prin accesarea meniului ” **Conturile mele”** din bara principală.

1. Din lista conturilor afișate , selectați **contul de achitare** dorit.
2. În fereastra deschisă vor fi afișate toate tranzacțiile efectuate din contul selectat.
3. Din lista tranzacțiilor , selectați plata dorită (ex.: **Plată în MDL , Plată facturi, Plată valutară** etc)
4. Apasă butonul **„Descarcă OP"**
5. Descărcarea Ordinelor de Plată va fi posibilă doar după procesarea cu succes a operațiunii.

Exemplu **Ordin de Plată Facturi** generat: (Fig.98)

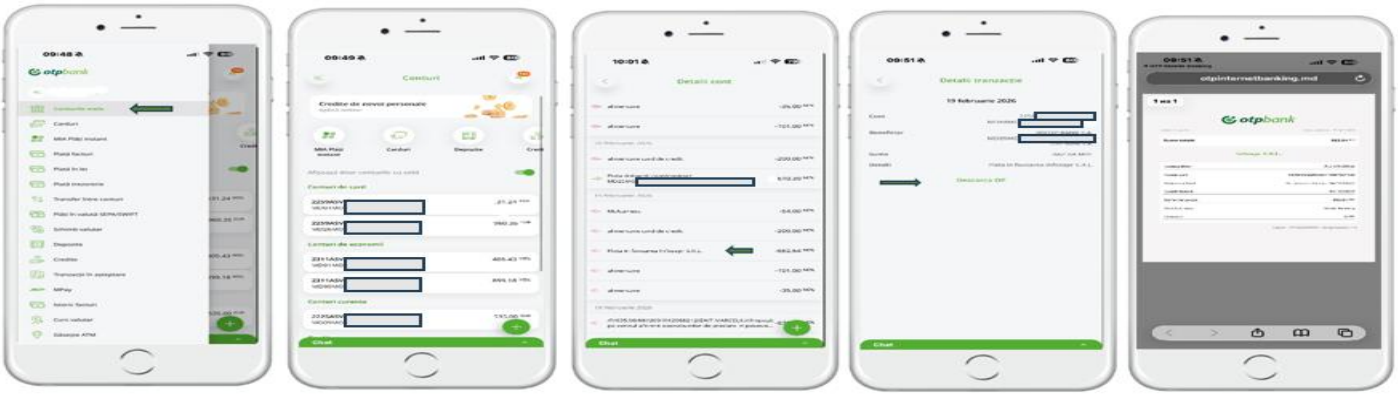


Figura 98

3.15. Carduri

În meniul "*Carduri*" (Fig. 99) din aplicația OTP Mobile Banking, sunt afișate informații despre cardurile de debit și de credit[15] deținute la bancă (Fig. 100).

Principalele informații aferente cardurilor de debit și credit sunt:

- tipul cardului (Fig. 101),
- numărul cardului (ultimele 4 cifre ale cardului),
- nume titular,
- data expirării cardului,
- IBAN-ul contului la care este atașat cardul,
- sumele blocate și soldul disponibil.

Suplimentar pentru cardurile de credit sunt disponibile:

- data scadență,
- dobânda,
- limita de credit aprobată,
- suma minimă de plată,
- suma restantă,
- suma utilizată din limită.

[15] Funcțional disponibil doar utilizatorilor persoane fizice.

Figura 99

Figura 100

Figura 101

3.15.1 Blocare card

În cadrul meniului “Carduri” , utilizatorul are posibilitate de a bloca temporar cardul în cazul suspiciunii de utilizare neautorizată sau din alte motive personale.

Pentru utilizarea opțiunii “Blocare temporară” , urmați pașii de mai jos:

1. Accesați cardul dorit și apăsați butonul **Blocare Temporară** (Fig.102)
2. Selectați unul din motivele afișate pe ecran (Fig.103)
3. În cazul selectării opțiunii Alt motiv , sistemul va cere introducerea unui motiv personalizat.(Fig.104)
4. Apăsați butonul **Blochează**
5. Pe ecranul de confirmare vor fi afișate următoarele informații :(Fig.105)
    - Numărul cardului (mascat),
    - Motivul blocării
6. Dacă este necesar , apăsați butonul **Modifică** , pentru efectuarea modificărilor
7. Pentru finalizarea operațiunii , apăsați din nou butonul **Blochează** și autorizați acțiunea.

După autorizare, cardul va fi blocat temporar, efectuarea tranzacțiilor va fi restricțioată până la deblocarea acestuia.

Statutul cardului va fi afișat ca “Card blocat temporar” (Fig.106)

Figura 102

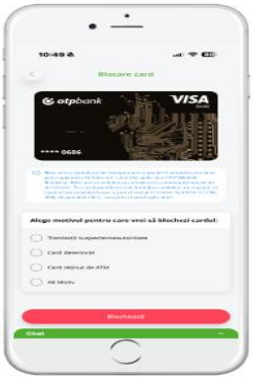


Figura 103

Figura 104

Figura 105

Figura 106

3.15.2 Deblocare card

Pentru utilizarea opțiunii **"Deblocare card"** , urmați pașii de mai jos:

1. Accesați cardul dorit și apăsați butonul **„Deblocare card „** (Fig.107)
2. Introduceți motivul deblocării în câmpul destinat (Fig.108)
3. Apăsați butonul **Deblocare**
4. Pe ecranul de confirmare vor fi afișate următoarele informații (Fig.109)
   - Numărul cardului (mascat);
   - Motivul deblocării
5. Dacă este necesar, apăsați butonul **„Modifică**" pentru efectuarea modificărilor.
6. Pentru finalizarea operațiunii , apăsați butonul **Deblocare** și autorizați acțiunea.

După autorizare, cardul va fi deblocat. Mesajul informativ va fi afișat "*Operațiunea de deblocare card a fost procesată cu succes"* (Fig.110)

Figura 107

Figura 108

Figura 109

Figura 110

3.15.3 Limite card

Pentru modificarea limitei cardului, accesați meniul **Carduri → Limite** (Fig.111)

În fereastra deschisă vor fi afișate limitele tranzacționale aferente cardului selectat , structurate pe următoarele categorii: (Fig.112)

- Retrageri de numerar → Limite aplicabile retragerilor de numerar la ATM
- Plăți la comerciant → Limite aplicabile tranzacțiilor efectuate la comercianți
- Total → limita maximă permisă per zi aferentă tranzacțiilor realizate cu cardul.

Pentru fiecare categorie sunt afișate următoarele informații

- Limita suma (pe zi)

- Limita tranzacții (pe zi)

Pentru modificarea limitelor cardului se va introduce valorile dorite pentru fiecare categorie. (Fig 113)

Pentru revenirea la valorile standarde tastați **“Setează valori standard”**

Prin apăsarea butonului Salvează , utilizatorul confirmă că datele introduse sunt corecte și își asumă riscurile aferente modificării limitelor.(Fig 114)

După salvarea și autorizarea modificărilor , sistemul va afișa mesajul informativ „Operațiunea de modificare limite fost procesată cu succes”. Noile limite vor deveni active imediat după procesarea operațiunii. (Fig.115)

Figura 111

Figura 111.1

Figura 112

Figura 113

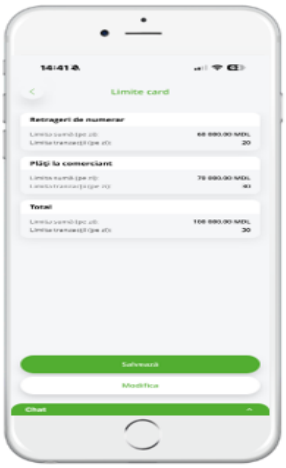


Figura 114

Figura 115

3.15.4 Istoric modificări

Accesând secțiunea **Istoric modificări** din meniul **Carduri** , utilizatorul poate vizualiza istoricul acțiunilor și modificărilor efectuate asupra cardului. (Fig.116)

În pagina deschisă sunt afișate informații despre acțiunile efectuate asupra cardului, precum: (Fig.116a)

- Blocarea temporară
- Deblocarea cardului
- Modificarea limitelor

Pentru fiecare acțiune sunt afișate:

- Tipul operașiunii
- Numele titularului
- Statutul operațiunii (ex. Procesat cu success)
- Data efectuării operațiunii

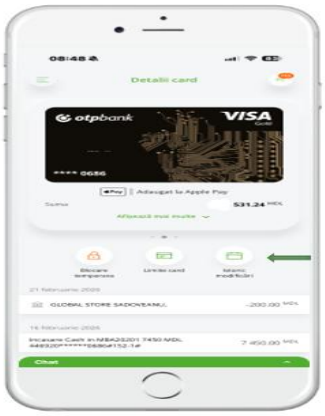


Figura 116

Figura 116a

Nota! După efectuarea pății cu cardul bancar, veți primi o notificare cu detaliile tranzacției și soldul disponibil în cont. (Fig.117)

Figura 117

3.16. Depozite și conturi de economii

La accesarea meniului ”*Depozite*” (Fig. 118) se va deschide lista cu toate depozitele deschise (Fig. 119) la OTP Bank S.A.. Apasă pe un depozit pentru a vedea detalii (Fig. 120) și a descărca cererea depozit.

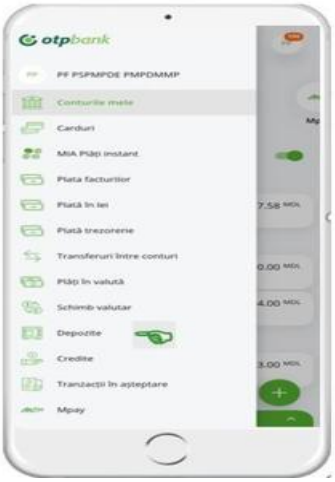


Figura 118 *Figura 119* *Figura 120*

Pentru a constitui un depozit nou ca persoană fizică și juridică prin intermediul aplicației mobile OTP Mobile Banking, din ecranul cu lista depozitelor (Fig. 118), apasă butonul " " din partea de jos a ecranului, după care va fi necesar să completezi câmpurile (Fig. 121 – 127):

a. *Cont sursă* – din care vor fi preluați banii pentru depozit.
b. *Tip Depozit* – va fi necesar să selectezi din lista de depozite pe cel ce dorești să-l constitui. Pentru a vedea detalii despre depozitele din lista prezentată, accesează link-ul "*Dobânzi*".
c. *Selectează acțiunea la scadență* – cu lichidare sau reînnoire automată (opțiunile vor fi prezentate spre selectare în dependență de tipul depozitului selectat anterior).
d. *Suma* – indică suma depozitului.
e. *Bifează* – toate căsuțele obligatori după ce faci cunoștință cu documentele la care fac referință.

La pagina următoare este necesar de bifat "Vizualizare cerere depozit" pentru a se activa butonul "Autorizează". Imediat după bifare se va deschide *Cererea de deschidere a contului de depozit*. Revenim la aplicația mobile și finalizăm plata prin "Autorizează".

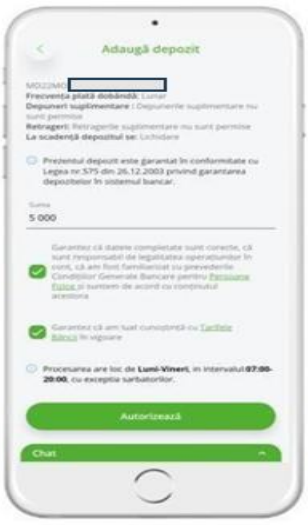


Figura 121 *Figura 122* *Figura 123* *Figura 124*

Figura 125

Figura 126

Figura 127

Pentru a constitui un Cont de economii doar ca persoană fizică prin intermediul aplicației mobile OTP Mobile Banking, apasă butonul ” din partea de jos a ecranului, după care va fi necesar să completezi câmpurile (Fig. 121 – 127):

a. *Tip Cont* – din care vor fi preluați banii pentru contul de economii.
b. *Valuta* – va fi necesar să selectezi din lista de conturile economii pe cel ce dorești să-l constitui.
c. *Suma* – indică suma contului.
d. *Selectează cont de plată* – alegem contul din lista apărută.
e. *Bifează* – toate căsuțele obligatori după ce faci cunoștință cu documentele la care fac referință.

La pagina următoare este necesar de bifat “Vizualizare cerere cont” pentru a se activa butonul “Autorizează”. Imediat după bifare se va deschide *Cererea de deschidere cont de economii*. Revenim la aplicația mobile și finalizăm plata prin “Autorizează”.

Figura 128

Figura 129

Figura 130

Figura 131

Figura 132

Figura 133

Pentru a vizualiza toate cererile de deschidere depozit sau cont de economii, accesa-ți meniul “Istoric documente” (Fig. 134 - 135). Tastând pe săgeata se va deschide cererea de deschidere depozit/cont de economii (Fig. 136).

Nota! Cererile sunt valabile 5 ani din moment ce se încheie relația clientului cu banca.

Figura 134

Figura 135

Figura 136

3.17. Credite

În meniul ”Credite” (Fig. 137) poți vizualiza detaliile creditelor active(Fig.138), oferind informația despre suma acordată, suma de plată, data următoarei plăți și scadența creditului(Fig. 139), contul de plată și graficul de plată. (Fig. 139a, 139b).

Figura 137

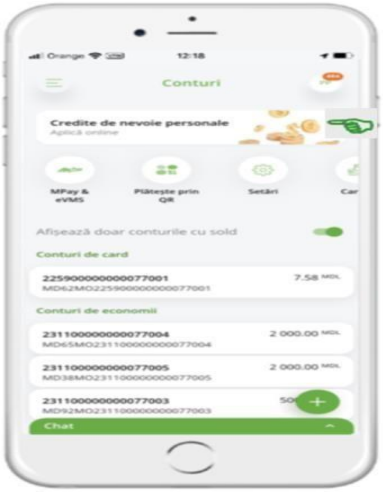
Figura 138

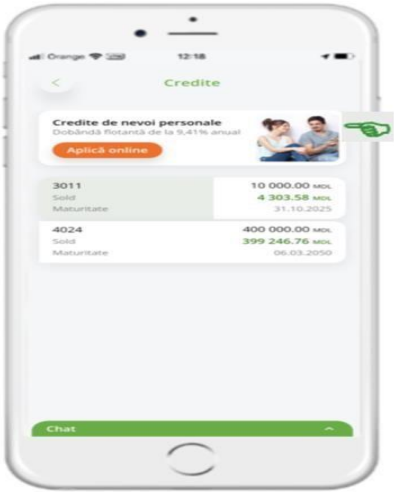
Figura 139

Figura 139a

Figura 139b

3.18. Banner





Accesează aplicația OTP Mobile Banking, pe pagina principală va apărea un Banner publicitar cu cele mai avantajoase oferte privind creditele pentru nevoi personale și un Banner pentru oferirea acordului de a primi comunicări de marketing (Fig. 140). Aceast Banner poate fi regăsit și pe pagina “Credite” (Fig. 141).

Figura 140

Figura 141

3.19 Sucursale și ATM

Accesul la informația cu privire la ”Sucursale și ATM” nu necesită identificarea în serviciu. Poate fi accesată atât din meniul de stat al aplicației (Fig. 142) cât și din meniul serviciului (Fig. 143), și reprezintă un identificator de locație în care puteți să găsiți cea mai apropiată sucursală din lista unităților OTP Bank, precum și poziționarea ATM-urilor pe harta Google(Fig. 144, 145).

Figura 142

Figura 143

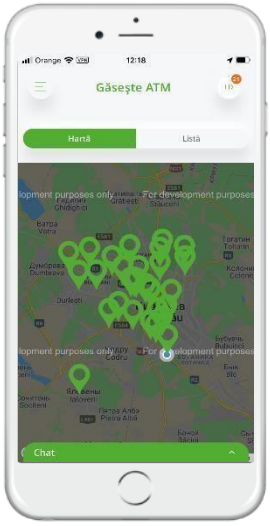


Figura 144

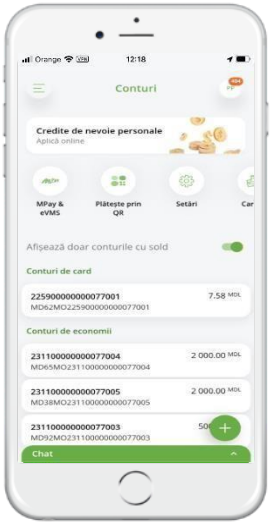


Figura 145

3.20. Curs valutar

Accesul la meniul ”Curs valutar” nu necesită identificarea în serviciu și poate fi accesat atât din meniu aplicației (Fig. 146) cât și din meniul serviciului (Fig. 147). Sunt prezentate lista cursurilor valutare ale Băncii pentru operațiunile non-cash (Fig. 148), cursurile pentru operațiunile efectuate cu cardurile (Fig. 149) și cursul oficial BNM (Fig.150).

Tot aici (Fig. 148) ai posibilitatea să faci calcule preventive cu ajutorul Convertorului valutar.

Figura 146

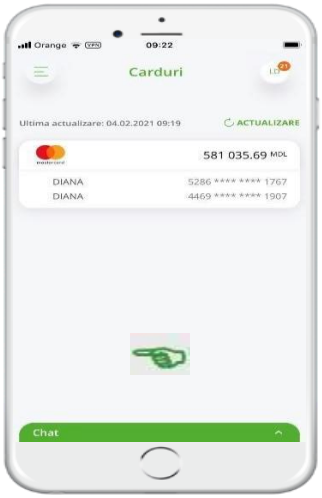


Figura 147

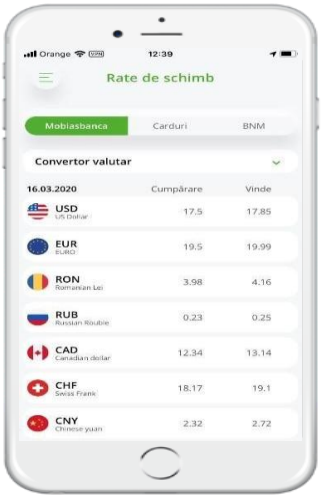


Figura 148

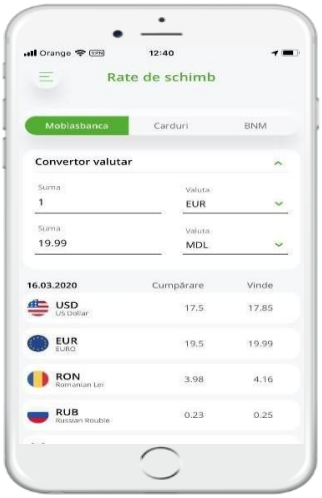


Figura 149

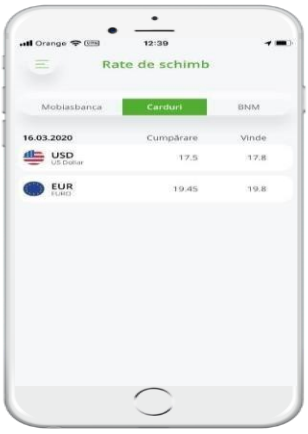


Figura 150

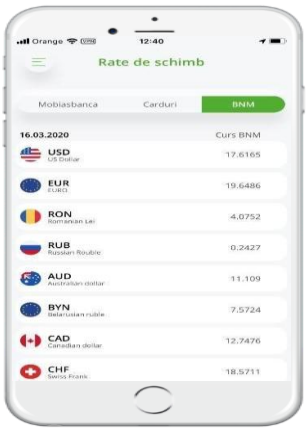


Figura 151

3.21. CHAT Support

Prin opțiunea Chat Support (Fig. 152), poți beneficia de suport din partea Băncii. Această opțiune este disponibilă după accesarea aplicației OTP Mobile Banking.

Figura 152

3.22. Serviciul de asistență

În cazul apariției situațiilor incerte aferente utilizării aplicației OTP Mobile Banking, sau situațiilor de compromiterea securității aplicației OTP Mobile Banking - solicitați suportul serviciului de asistență Call Center.

Datele de contact ale serviciului:

Persoane fizice:
Tel.: +373 (22) 256 456
Email: info@otpbank.md

Persoane juridice:
Tel.:+373 (22) 812 555
Email: business.support@otpbank.md

Serviciul de mesagerie securizată a serviciului OTP Internet & Mobile Banking / Chat Support.

3.23. Consimțământ de Marketing

Aplicația permite utilizatorului să primească informații privind produsele, serviciile și ofertele băncii prin acordarea consimțământului pentru comunicări de marketing. Acordarea consimțământului este voluntară și poate fi retrasă în orice moment.

Retragerea consimțământului pentru comunicări de marketing și modificarea canalele de comunicare pot fi efectuate la necesitate prin accesarea meniului Setări/Consimțământ Marketing. (Fig. 153).

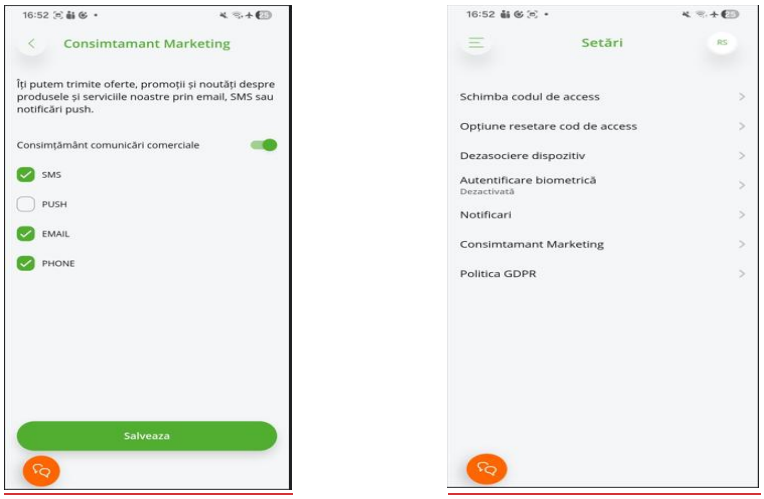


Figura 153

ANEXE

Categoriile de facturieri incluși în cadrul serviciului OTP Internet & Mobile Banking

Figura 154

Modele de facturi le găsiți mai jos în anexe

Factura organizației ”INFOCOM” Î.M.

Pentru organizația ”INFOCOM” Î.M., indicatorul Contract nr. sau Nr. Factură se va prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos Nr. Factură îl găsiți la pct.1 și Contract nr. la pct. nr. 2.

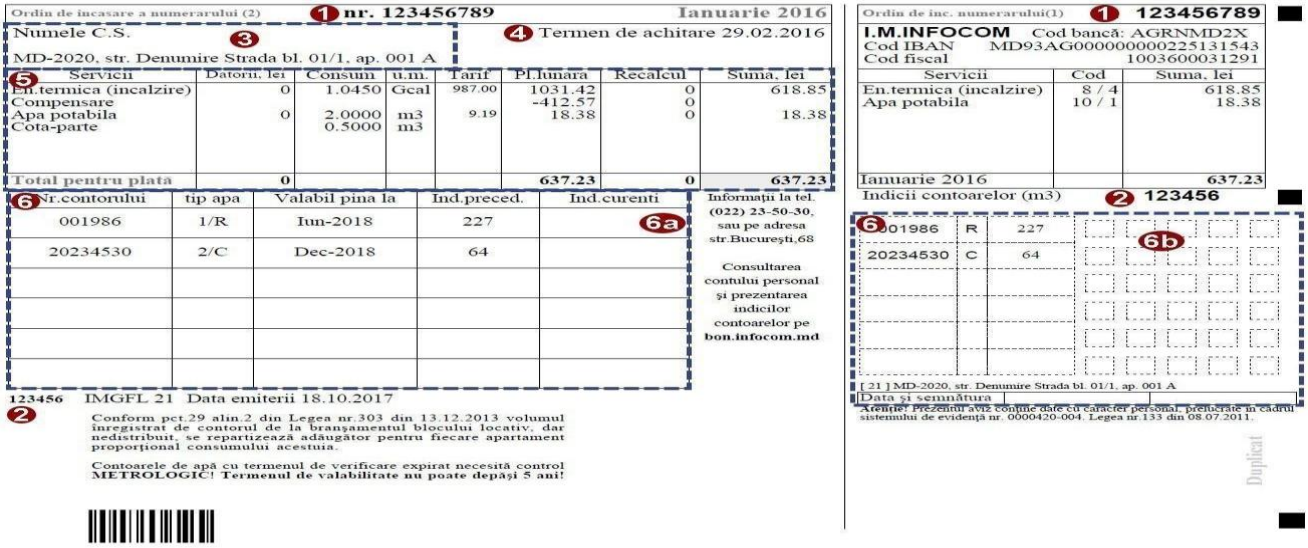


Figura 155

De asemenea, la momentul achitării facturii, pot fi completate indicațiile curente, pentru consumul de apă, ale contoarelor, corespunzător indicațiilor pentru perioada precedentă.

Factura organizației "APĂ-CANAL CHIȘINĂU" S.A.

Facturile de plată pentru organizația "APĂ-CANAL CHIȘINĂU"SÎ.A., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul Contract nr. sau Factură Nr., care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai j os Factură Nr. o găsiți la pct.1 și Contract nr. la pct. nr. 2.

Figura 156

De asemenea, în momentul achitării facturii, pot fi completate indicațiile curente, pentru consumul de apă, ale contoarelor.

Atenție! Indicațiile contorului completate în momentul achitării facturii nu trebuie să fie mai mici decât indicele de pe contor declarate anterior

Factura organizației "INFO BON" S.R.L.

„ TERMOELECTRICA" S.A., "TERMOCOM" S.A.

Facturile de plată pentru organizația "INFO BON"S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul **"Cod ID"** care se pot prelua din factura de plată

În exemplul prezentat mai jos "Cod ID". este evidențiat cu culoarea verde.

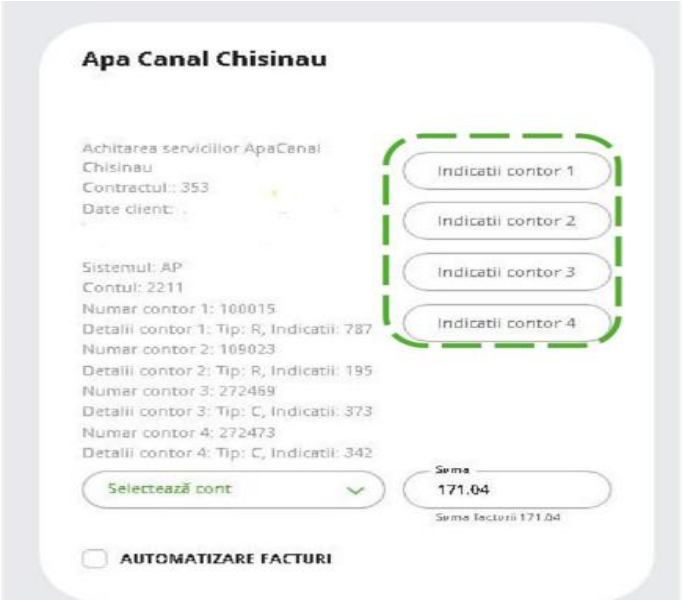


Figura 157

Beneficiar IMGFL NR.22 DIN CHISINAU

Ordin de incasare a numerarului nr.2

APRILIE 2017

Platitor: Plamadeala L.I.

Termen de achitare 31 mai 2017

Cod ID: 10028710009000

Perioada de facturare din 01.04.2017 pina la 30.04.2017

Ismail str. , bl. 98, ap.9, MD-2001 (Riscani)

Suprafata: 67.00 m²

Energia termica pentru:	Datorie(lei)	Consum	u.m	Tarif	Calculat (lei)	Recalcul (lei)	Cota parte (lei)	Compensatie nominativa	Suma (lei)
Incalzire	0.00	0.00	Gcal	1068.0	0.00	0.00	0.00	0.00	
Prepararea Apei calde	0.00	0.00	Gcal	1068.0	0.00	0.00	0.00	0.00	
Total						0.00	0.00	0.00	

Ordin de incasare a numerarului nr.1

Intermediar la decontari "INFO BON" SRL.

IBAN MD47VI0225129000000003MDL

str.. T. Vladimirescu 6

Cod fiscal 1017600001792

Energia termica pentru:	Suma (lei)
Incalzire	
Prepararea Apei calde	

Total spre plata (Lei)

Indeii contorului de apa calda

Figura 158

De asemenea, la momentul achitării facturii, pot fi completate indicațiile curente, pentru consumul de apă, ale contoarelor.

Atenție! Indicațiile contorului completate în momentul achitării facturii nu trebuie să fie mai mici decât indicele de pe contor declarate anterior.

Figura 159

Factura organizației „Energocom" S.A.

Facturile de plată pentru organizația "Energocom S.A., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul **"Cont personal"**. care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos "Cont personal" este evidențiat cu culoarea verde.

Atenţie! Numărul indicator "Cont personal" se va înscrie în sistem exact ca şi în factura de plată, cu delimitarea prin bară poziţionată la dreapta "/". Dacă pînă la bară sunt 2 cifre, facturile trebuie subscrise cu 0 în faţă, de exemplu: 12/xxxxxxx -> 012/xxxxxxxxxx.

Figura 160

Factura organizației Î.C.S.„PREMIER ENERGY" S.R.L.

Facturile de plată pentru organizația "PREMIER ENERGY" S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul **"NLC"**. care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul "NLC" este evidențiat cu culoarea verde/galben.

Figura 161

ATENȚIE: În caz de divergențe, data limită de achitare, indicată în factura pentru energia electrică consumată la rubrica "Termen de achitare consum curent", are prioritate față de data de expirare indicată în ecranul de plată a facturii în aplicația OTP Internet & Mobile Banking.

Factura organizației SC „StarNet Soluții” S.R.L.

Facturile de plată pentru organizația ”StarNet Soluții” S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul **”Personal ID”**. care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul ”Personal ID” este evidențiat cu culoarea verde.

Figura 162

Factura organizației „ARAX-IMPEX” S.R.L.

Figura 163

Facturile de plată pentru organizația ”ARAX-IMPEX” S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul **”CODUL ABONATULUI”**. care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul ”CODUL ABONATULUI” este evidențiat cu culoarea verde.

Factura organizației „Fee Nord” S.A.

(A) pentru regiunile Bălți, Fălești, Râșcani, Sângerei, Glodeni, Rezina, Șoldănești, Florești, Ungheni, Dubăsari

Facturile de plată pentru organizația ”Fee Nord” S.A., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după combinația indicatorilor **”CONT”** și **”CODUL FILIALEI”**. care se pot prelua din factura de plată.

”CONT” și ”CODUL FILIALEI” la indicarea în aplicație vor fi depășite prin simbolul **”/”**

În exemplul prezentat mai jos indicatorii ”COONT” și ”CONDUL FILIALEI” sunt evidențiați cu culoarea verde.

IMPORTANT! ”CONT” și ”CODUL FILIALEI” la indicarea în aplicație vor fi depășite prin simbolul **”/”**

Ex. Factura cu datele **Contul** – 2681001 și **Codul filialei** – 9 se va înregistra cu următorul cod: **2681001/9**

S.A.'FEE-Nord' , IDNO 1015602003305
BC Floresti , Floresti, str. Al. cel Bun 1

Data limită de achitare a consumului curent: **14.03.2017**

AVIZ DE PLATĂ 9/4700367

Data expedierii 01.03.2017 — pentru consumul energiei electrice

Locului de consum: Codul filialei: 9 **Cont: 2681001**
Abonatul:
Adresa:

Tipul plății	Perioada	Nr. contor	Indicațiile		Coef TC	Consum loc de uz com (kWh)	Consum (kWh)	Tarif (lei)	Suma (lei)
			Curente	Precedente					
Energia electrica	26.01.2017-23.02.2017	81076312	6193	6086	1		107	2.04	218.28

Figura 164

(B) pentru regiunile Briceni, Dondușeni, Drochia, Edineți, Ocnița, Soroca

Facturile de plată pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după combinația indicatorul **”Nr. Cont”** care se poate prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul ”Nr. Cont” este evidențiat cu culoarea verde.

SA "Furnizarea Energiei Electrice -Nord"
IDNO 1015602003305
Briceni

FACTURA DE PLATĂ № 102686193
pentru energia electrică consumată

№ cont **06802032** Familia, nume

Tip: Conform indicatiilor

Adresa

Data expedierii: 30.03.2017

DATA LIMITA DE PLATA A CONSUMULUI CURENT: 11.04.2017

ATENTIE! AVIZ DE DECONECTARE

Va preintampinam ca in cazul neachitarii acestei facturi in decurs de 10 (zece) zile calendaristice de la data-limita indicata in ea, instalatia de utilizare va fi deconectata de la reteaua electrica, fara alte preintampinari. Reconectarea instalatiei de utilizare la reteaua electrica va fi posibila dupa eliminarea cauzei care a dus la deconectare si

№ contor	Perioada	Tip indicații	Indicațiile curente	Indicațiile precedente	Coefi-cient	Consum
0042730	20.02.17 - 18.03.17		6440	6255	1	185

CALCUL

Figura 165