

**PROCEDURA DE SELECȚIE**  
**A PRESTATORILOR DE SERVICII DE PLATĂ PRIN INTERMEDIUL TERMINALELOR DE PLATĂ ÎN**  
**NUMERAR (TERMINALE CASH-IN ȘI/SAU TERMINALE POINT OF SALE) ȘI/SAU PRIN SISTEM**  
**AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚA (APLICAȚIE MOBILĂ ȘI/SAU WEB)**

*Prezenta procedură detaliază criteriile aplicate de Î.M. „Orange Moldova” S.A. („Orange Moldova”) la selectarea agenților economici care vor presta servicii de plată prin intermediul terminalelor de plată în numerar (terminale cash-in, care permit efectuarea plății de sine stătător, și terminale Point of Sale, care permit efectuarea plății cu suportul operatorului) și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanța (aplicație mobilă și/sau web) pentru achitarea produselor și serviciilor Orange prin încheierea unui contract de colectare a plăților cu Orange Moldova, începând cu data de 1 ianuarie 2022. Orange Moldova va aplica criteriile de preselecție și selecție menționate mai jos, în mod nediscriminatoriu și transparent, în raport cu orice agent economic care își manifestă în mod explicit interesul de a încheia cu Orange Moldova un contract de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange.*

*În cazul în care un agent economic nu îndeplinește criteriile de preselecție sau selecție menționate mai jos, acesta are dreptul de a se adresa oricărui dintre prestatorii de servicii de plată care are încheiat cu Orange Moldova un contract de colectare a plăților prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanța (aplicație mobilă și/sau web), în vederea încheierii cu acesta a unui contract de agent de plată, având de asemenea și posibilitatea de a adresa o nouă cerere către Orange Moldova la orice moment la care criteriile de preselecție și selecție vor fi îndeplinite.*

*Orice agent economic care a dobândit calitatea de prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanța (aplicație mobilă și/sau web) conform prezentei proceduri de selecție va beneficia de dreptul de a-și păstra acest statut dacă va continua să îndeplinească în mod cumulativ criteriile de preselecție și selecție, conform prezentei proceduri. Pe parcursul derulării contractului de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sisteme automatizat de deservire la distanța (aplicație mobilă și/sau web), prestatorii de servicii de plată trebuie să poată face la orice moment, la solicitarea Orange Moldova, dovada îndeplinirii condițiilor de preselecție și selecție menționate în prezenta procedură. În cazul în care una sau mai multe din aceste condiții nu vor mai fi îndeplinite și asemenea încălcări pot fi remediate, Orange Moldova va acorda prestatorului de servicii de plată în cauză un termen pentru remediere, iar în cazul în care situația se menține și după expirarea termenului de remediere, Orange Moldova are dreptul de a rezilia contractul cu notificarea de cel puțin 30 de zile calendaristice.*

*Pierderea calității de prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanța (aplicație mobilă și/sau web) nu va putea interveni decât la solicitarea prestatorului de servicii de plată, ori ca rezultat al încălcării de către acesta a unuia sau mai multor criterii de preselecție sau selecție, ori a încălcării acelor obligații a căror nerespectare duce la încetarea unui contract de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange, conform legii sau prevederilor specifice incluse în contract (de exemplu,*

*neplata facturilor după o anumită perioadă, un volum redus al vânzărilor care nu justifică administrarea unui contract direct cu operatorul).*

**ORANGE MOLDOVA NU IMPUNE PRESTATORILOR DE SERVICII DE COLECTARE A PLĂȚILOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII ORANGE SĂ APLICE PREZENTA PROCEDURĂ ÎN RELAȚIILE DINTRE ACEȘTIA ȘI AGENȚII SĂI DE PLATĂ. FIECARE PRESTATOR DE SERVICII DE PLATĂ ESTE LIBER SĂ-ȘI STABILEASCĂ PROPRIILE PROCEDURI ȘI CRITERII DE SELECȚIE, CU RESPECTAREA STRICTĂ A TUTUROR REGULILOR DE CONCURENȚĂ.**

**PREZENTA PROCEDURĂ SUBZISTA PE DURATA EXISTENȚEI SISTEMULUI DE COLECTARE A PLĂȚILOR PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII ORANGE PRIN INTERMEDIUL TERMINALELOR DE PLATĂ ÎN NUMERAR, PRECUM ȘI/SAU PRIN SISTEM DE DESERVIRE LA DISTANȚA ( APLICAȚIE MOBILĂ ȘI/SAU WEB)..**

### **Identificarea candidaților pentru prestarea serviciilor de colectare a plăților**

#### ***Ipoteza 1***

Atunci când un agent economic dorește să devină prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange (reîncărcare directă a conturilor clienților Orange), prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), aceasta va adresa Orange Moldova o cerere scrisă explicită în acest sens.

Cererea va fi însoțită de următoarele informații:

- (i) o prezentare generală a agentului economic (de exemplu, datele de identificare, inclusiv denumirea completă, numărul de identificare de stat (IDNO) – codul fiscal, sediul, administratorul, reprezentantul sau după caz reprezentanții desemnați pentru negocierile cu Orange Moldova, etc.);
- (ii) declarație pe proprie răspundere a administratorului cu privire la numărul de puncte de prezență (cu adresele acestora) în care agentul economic are instalate și operează terminale de plată în numerar și la care agentul economic are acces ca titular al dreptului de proprietate sau în temeiul unui contract în care este prevăzut dreptul de acces al solicitantului în respectivele puncte de prezență (în cazul în care acesta va oferi servicii de colectare plăți prin intermediul terminalelor de plată);
- (iii) dovada înregistrării sistemului automatizat de deservire la distanță de către autoritatea competentă (în cazul în care se vor oferi servicii de colectare plăți prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web);
- (iv) copie (certificată de administrator) a licenței pentru prestarea serviciilor de plată, eliberată agentului economic de către autoritatea competentă, care cuprinde executarea operațiunilor de plată în cazul în care consimțământul plătitorului pentru executarea unei operațiuni de plată este exprimat prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sisteme de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), după caz; și

- (v) un număr de telefon și o adresa de e-mail pentru corespondența pe parcursul evaluării cererii.

Dacă cererea inițială nu conține toate informațiile menționate mai sus, reprezentanții Orange Moldova vor comunica solicitantului la numărul de telefon sau adresa de e-mail de mai sus că cererea este incompletă și că nu va fi evaluată decât în urma completării ei de către solicitant.

Cererea se examinează de Orange Moldova cel târziu până la sfârșitul lunii calendaristice ce urmează după luna în care a fost primită cererea.

## ***Ipoteza 2***

În funcție de strategia Orange Moldova privind dezvoltarea rețelei de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange (de exemplu, intenția de a dezvolta rețeaua de colectare a plăților prin reîncărcare directă a conturilor clienților Orange (în paralel cu sau în schimbul celei de colectare a plăților prin intermediul cartelelor de reîncărcare preplătite) într-o anumită zonă, perioadă, etc.) și de informațiile primite din piață, reprezentanții Orange Moldova pot adresa cereri acelor agenți economici care sunt considerați la acel moment a avea un potențial important pentru rețeaua de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange, solicitându-le acestora furnizarea informațiilor menționate la punctele (i)-(iv) de mai sus.

## **Faza de pre-selecție**

### Principii aplicabile fazei de pre-selecție

- Pre-selectarea agenților economici care doresc să devină prestatori de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web) se va face exclusiv pe baza:
  - criteriului numărului de puncte de prezentă deținute și/sau controlate și a criteriului de capacitate juridică de a presta servicii de plată, care cuprind executarea operațiunilor de plată în cazul în care consimțământul plătitorului pentru executarea unei operațiuni de plată este exprimat prin intermediul terminalelor de plată în numerar (în cazul în care acesta va oferi servicii de colectare plăți prin intermediul terminalelor de plată), și
  - criteriului de capacitate juridică de a presta servicii de plată, care cuprind executarea operațiunilor de plată în cazul în care plata este efectuată către operatorul sistemului sau al rețelei informatice sau de comunicație electronică ce acționează exclusiv ca intermediar între utilizatorul serviciilor de plată și furnizorul bunurilor și serviciilor (în cazul în care acesta va oferi servicii de colectare plăți prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță);
- Evaluarea îndeplinirii criteriilor de pre-selecție se va realiza în mod nediscriminatoriu, cu respectarea principiului egalității de tratament (se vor acorda beneficii egale tuturor acelor agenți economici aflați în situații egale).
- Criteriile de pre-selecție reprezintă, alături de criteriile de selecție, și criterii de menținere a calității de prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și

servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web).

### **Criterii de pre-selecție**

După primirea cererilor, cuprinzând informațiile complete, de la candidați, Orange Moldova va verifica (prin propriile mijloace, din surse disponibile public) măsura în care candidații respectivi îndeplinesc criteriile minime obligatorii de pre-selecție, respectiv criteriul numărului minim de puncte de prezență și/sau criteriul de capacitate juridică de a presta serviciile de plată relevante. În cazul solicitanților care doresc să devină prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar, limita minimă acceptată este de 100 puncte de prezență pe întreg teritoriul Republicii Moldova sau 50 puncte de prezență pe teritoriul Republicii Moldova, cu excepția mun. Chișinău și Bălți. În cazul solicitanților care doresc să devină prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), cerința de bază este deținerea licenței pentru prestarea serviciilor de plată, eliberată agentului economic de către autoritatea competentă, și dovada înregistrării sistemului automatizat de deservire la distanță de către autoritatea competentă.

Acei candidați care nu vor îndeplini criteriile minime obligatorii de preselectie vor primi o scrisoare din partea Orange Moldova prin care vor fi informați cu privire la faptul că, la momentul respectiv, nu se califică pentru a semna cu Orange Moldova un contract de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange. Scrisoarea va fi însoțită de o listă a tuturor prestatorilor de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web) cu care Orange Moldova are încheiate la acea dată contracte de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange, indicându-se solicitantului că are posibilitatea de a se adresa oricărui dintre aceștia în vederea negocierii și încheierii unui contract de agent de plată. Orange Moldova nu va interveni în niciun fel în negocierea dintre prestatorii de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau a sistemului automatizat de deservire la distanță și un potențial agent de plată.

Acei candidați care îndeplinesc criteriul minim obligatoriu de preselectie vor parcurge etapa următoare – faza de selecție.

### **Faza de selecție**

- Principii aplicabile fazei de selecție
- Selectarea prestatorilor de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web) se va realiza pe baza unor criterii cumulative obiective și cuantificabile (referitoare la capacitatea juridică și situația financiară a candidatului, precum și la capacitatea candidatului de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație

mobilă și/sau web));

- Selectarea prestatorilor de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul unui sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), prin care achitarea se face cu carduri bancare și/sau instrumente de plată alternative, se va realiza pe baza unor criterii cumulative obiective și cuantificabile (referitoare la capacitatea juridică și situația financiară a candidatului, precum și la capacitatea candidatului de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul unui sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web));
- Evaluarea îndeplinirii criteriilor de selecție se va realiza în mod nediscriminatoriu, cu respectarea principiului egalității de tratament (se vor acorda beneficii egale tuturor acelor agenți economici aflați în situații egale);
- Criteriile de selecție reprezintă și criterii de menținere a calității de prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin intermediul unui sistem automatizat de deservire la distanță.

## **Criterii de selecție**

În faza de selecție, candidatul va fi evaluat prin raportare la criteriile de calificare detaliate mai jos. Fiecare candidat trebuie să îndeplinească în mod cumulativ totalitatea criteriilor de calificare. În cazul în care oricare dintre criteriile de calificare descrise mai jos nu este îndeplinit de candidat, acesta va fi descalificat și va primi o informare scrisă în acest sens.

### **1. Capacitate juridică**

Candidatul trebuie să aibă capacitatea juridică de a iniția negocieri și de a semna un contract de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange cu Orange Moldova, iar obiectul de activitate al candidatului trebuie să acopere activitățile necesare prestării serviciilor de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web). Candidatul va depune un Extras din Registrul de Stat al Persoanelor Juridice în acest sens. De asemenea, candidatul trebuie să dețină toate licențele și autorizațiile (inclusiv cele de drept societar) necesare în vederea desfășurării activității de prestator de servicii de colectare a plăților prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin intermediul unui sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), după caz, și semnării unui contract de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange cu Orange Moldova.

### **2. Situație financiară**

- a. Candidatul va depune Raportul financiar, din care trebuie să rezulte că în ultimul an anterior cererii candidatul a obținut profit și este solvabil (i.e. are capacitatea de a-și acoperi datoriile prin activele curente);
- b. Candidatul și asociații/acționarii acestuia trebuie să aibă o istorie de credit bună. Administratorul candidatului va depune o declarație pe proprie răspundere în acest sens, însoțită de Raportul

financiar al candidatului pentru ultimul exercițiu financiar (cu excepția cazului în care candidatul este o societate nou creată), precum și acordul scris al candidatului și asociaților/acționarilor acestuia pentru consultarea istoriei lor de credit de către Orange Moldova la birourile de credit, după caz, în scopurile prevăzute de prezenta procedură.

Candidații care sunt societăți nou create (adică au fost înființate cu mai puțin de un an financiar anterior momentului cererii adresate către Orange Moldova) nu vor fi evaluați în funcție de criteriul menționat la punctul 2 lit. a) de mai sus, însă acest criteriu va fi avut în vedere după trecerea unei perioade de 12 luni pentru a evalua în ce măsură societatea respectivă îndeplinește criteriile de menținere a calității de prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin intermediul unui sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), după caz.

- 3. Criteriu etic:** nu se va accepta o colaborare cu un prestator de servicii de plată care (sau ai căror administratori sau asociați/acționari) nu respectă principii etice sau cerințele de conformitate (așa cum acestea sunt descrise în contractul standard de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange, care se anexează la prezenta procedură), sau care a încălcat sau încalcă drepturile și interesele legitime ale Orange Moldova sau persoanele afiliate a acesteia, acționând cu rea credință, sau care înregistrează un conflict de interese față de Orange Moldova care să nu fie divulgat către Orange Moldova (asociații/acționarii, direcți ori indirecti, persoanele cu funcții de răspundere sau reprezentanții candidatului, precum și rudele și afinii de gradul 1 sau 2 ai acestora dețin funcții cheie în departamente relevante din cadrul Orange Moldova). Administratorul candidatului va depune o declarație pe proprie răspundere în acest sens.

Orange Moldova își rezervă dreptul de a refuza selectarea candidatului din motive obiective legate de experiența candidatului, administratorilor sau asociaților/acționarilor acestuia, care trezește îndoieli rezonabile cu privire la reputația acestora sau capacitatea ori disponibilitatea acestora de a executa întocmai obligațiile sale prevăzute de contractul de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange.

- 4. Inexistența unor situații adverse:** candidatul trebuie să nu se aplece în proces de insolvență, dizolvare, lichidare, suspendare a activității, stare pasivă, stare inactivă sau alte situații asemănătoare reglementate de lege și nici nu să aibă cunoștință despre iminența unor astfel de situații. Candidatul va depune un Extras din Registrul de Stat al Persoanelor Juridice în acest sens. De asemenea, administratorul candidatului va depune o declarație pe proprie răspundere în acest sens.
- 5. Experiență în distribuție** (în cazul în care acesta va oferi servicii de colectare plăți prin intermediul terminalelor de plată): anterior depunerii candidaturii, managementul candidatului trebuie să aibă experiență relevantă în gestionarea activităților financiare în cadrul băncilor, organizațiilor de creditare nebancaară sau prestatorilor de servicii de plată de cel puțin 12 luni. Candidatul trebuie, de asemenea, să fie prestator de servicii de colectare a plăților prin intermediul terminalelor de plată în numerar pentru mai multe tipuri de produse sau servicii de larg consum (altele decât produsele și serviciile de comunicații mobile) și să aibă încheiate contracte cu comercianți/prestatorii cu amănuntul ai acestor

produse sau servicii. Administratorul candidatului va depune o declarație pe proprie răspundere și va face o prezentare în acest sens.

- 6. Instrumente de gestionare a colectării plăților prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță:** candidatul trebuie să utilizeze un sistem automatizat de gestionare a colectării plăților prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin intermediul aplicației mobile și/sau web, după caz, inclusiv soluții de program compatibile, care să poată fi integrate cu sistemele informaționale (platformele de plăți) ale Orange Moldova, respectând măsurile minime de securitate stabilite de Orange Moldova (cerințele tehnice și de securitate se pun la dispoziția candidatului, la cerere), precum și să dețină personal operațional, etc. și să asigure întreținerea sistemului menționat mai sus și integrarea acestuia cu sistemele informaționale (platformele de plăți) ale Orange Moldova, precum și vizitarea regulată a punctelor de prezență pentru colectarea și transportarea în siguranță a sumelor încasate, după caz. Accesul la sistemul de plăți electronice al Orange Moldova se efectuează prin conexiune VPN prin intermediul rețelei internet (protocolul HTTP). Soluțiile de program utilizate de prestatorul de servicii trebuie să îi permită să opereze în interfață conform specificațiilor Orange Moldova (specificațiile se pun la dispoziția candidatului, la cerere). Pentru gestionarea conturilor, prestatorul de servicii de plată va utiliza aplicația (programul) pusă la dispoziție de Orange Moldova (caracteristicile tehnice se pun la dispoziția candidatului, la cerere). Acest criteriu demonstrează o colectare de plăți organizată care va da prestatorului de servicii de colectare a plăților siguranță în activitatea pe care o desfășoară. Administratorul candidatului va depune o declarație pe proprie răspundere și va face o prezentare către Orange Moldova în acest sens.
- 7. Lipsa controlului direct sau indirect al unui concurent Orange Moldova asupra candidatului:** În situația în care un candidat se află sub controlul direct sau indirect (conform definiției noțiunii de control din dreptul concurenței) al unui concurent Orange Moldova pe piața produselor și serviciilor de comunicații electronice, Orange Moldova are interesul legitim de a-și proteja acele informații de natură confidențială și de secret comercial împotriva riscului ca acestea să devină accesibile concurenților săi ca urmare a executării contractului de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange.
- a. **Informații prealabile vânzării.** În virtutea calității de prestator de servicii de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange, acesta are acces la anumite informații confidențiale și secrete comerciale anterior lansării acestora în piață.
  - b. **Informații post-vânzare.** În scopul prestării serviciilor de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange cu reîncărcarea directă a conturilor clienților Orange, prestatorii de servicii de plată au nevoie de acces la sistemul informatic al Orange Moldova (de exemplu, platforma de plăți). Pentru acces la acest sistem, fiecare prestator de servicii de plată folosește o aplicație terță, integrată cu platforma de plăți a Orange Moldova. Datorită accesului la sistemul informatic al Orange Moldova, agentul economic respectiv poate observa în timp real toate tranzacțiile (reîncărcările) efectuate în rețeaua sa de terminale de plată în numerar și/sau prin sistemul său automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), în numele Orange, cu alte cuvinte poate avea acces la date cu privire la vânzările finale ale Orange din punctele de prezență și/sau sistemele respective către utilizatorii finali.

Pentru a evita oferirea unui avantaj concurențial nejustificat furnizorului de servicii de comunicații electronice care controlează, direct sau indirect, prestatorului de servicii de plată controlat direct sau indirect de un concurent Orange Moldova nu i se va acorda acces în sistemul informatic pe care sunt stocate astfel de informații confidențiale sau secrete comerciale. Astfel, orice alt furnizor de servicii de comunicații electronice, persoană afiliată, acționar (asociat), membru al organelor de conducere, administrator, persoană cu funcții de răspundere, salariat, agent, distribuitor, comisionar, mandatar sau orice alt tip de prepus al acestuia, nu trebuie să fie, în mod direct sau indirect, acționar (asociat) și/sau persoană cu funcții de răspundere a candidatului sau prepusului său (i.e. agentului de plată), și nu trebuie să dețină controlul, direct sau indirect, asupra candidatului sau prepusului său (i.e. agentului de plată). Administratorul candidatului va depune o scrisoare de garanție în acest sens.

Prestatorului de servicii de plată necontrolat direct sau indirect de un concurent Orange Moldova i se va acorda acces în sistemul informatic pe care sunt stocate astfel de informații confidențiale sau secrete comerciale, cu condiția că respectă măsurile minime de securitate stabilite de Orange Moldova și obține de la Orange Moldova aprobarea scrisă pentru soluția de program (aplicația terță) integrată cu platforma de plăți a Orange Moldova, ce va fi folosită pentru reîncărcarea electronică directă a conturilor clienților Orange.

- 8. Acceptarea contractului standard de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange:** candidatul trebuie să fie de acord să ofere serviciile de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange prin intermediul terminalelor de plată în numerar și/sau prin sistem automatizat de deservire la distanță (aplicație mobilă și/sau web), în condițiile stipulate în contractul standard de colectare a plăților pentru produse și servicii Orange, pus la dispoziție de Orange Moldova. Candidatul va depune o scrisoare de confirmare în acest sens.