

REGULI DE PRESTARE A SERVICIILOR DE REMITERE DE BANI

CHISINAU 2018

CUPRINS:

1.DISPOZIȚII GENERALE.....	4
Capitolul 2 Eliberarea numerarului în baza transferurilor efectuate în favoarea persoanelor fizice.....	4
Capitolul 3 Efectuarea transferurilor prin sistemele de remitere de bani la ordinul clienților băncii.....	5
3.1 Restricții impuse de legislația în vigoare:.....	5
3.2 Particularitățile efectuării transferurilor prin sistemele de remiteri de bani.....	9
4.DISPOZIȚII TRANZITORII.....	11
5. DISPOZIȚII FINALE.....	12

1. Dispoziții generale

B.C. "EXIMBANK " S.A. (în continuare – „Banca”) este participantă la următoarele sisteme de remitere de bani:

1. **Western Union;**
2. **Contact;**
3. **Unistream;**
4. **Zolotaya Korona;**
5. **MoneyGram;**
6. **Get Money to Family;**
7. **transferurile prin SWIFT la ordinul persoanelor fizice fără deschiderea conturilor curente.**

Regulile prezente conțin prevederi comune tuturor acestor sisteme.

Prezentele Reguli determină procedurile de efectuare de către Bancă a operațiunilor prin intermediul sistemelor de remitere de bani.

Operațiunile efectuate prin sistemele de remitere de bani se clasifică după cum urmează:

- Eliberarea numerarului în baza transferurilor efectuate în favoarea persoanelor fizice.
- Efectuarea transferurilor prin sistemele de transfer internațional de mijloace bănești la ordinul clienților băncii.

Capitolul 2. Eliberarea numerarului în baza transferurilor efectuate în favoarea persoanelor fizice

Eliberarea numerarului în baza transferurilor în favoarea persoanelor fizice este efectuată la prezentarea de către clientul Băncii a actului de identitate valabil, în original, și a următoarei informații:

- Numărul de control al transferului;
- Numele, prenumele plătitorului;
- Orașul, țara plătitorului;
- Suma așteptată;
- Întrebarea de control (dacă există);
- Datele actului de identitate și adresa (în cazul transferurilor prin SWIFT).

Operatorul Băncii verifică identitatea clientului, după care accesează sistemul de remitere de bani, verifică existența transferului dat și veridicitatea informației prezentată de client cu cea din sistem.

Eliberarea mijloacelor bănești clientului se efectuează doar în cazul corespunderii informației prezentate de către client cu cea din sistemul de remitere de bani.

Procedura de eliberare a mijloacelor bănești clientului, după verificarea tuturor datelor prezentate de către client cu datele din sistem, este următoarea:

Operatorul în cazul eliberării mijloacelor primite prin sistemele enumerate în punctul I 1-5 din prezentele reguli tipărește chitanța pentru primirea mijloacelor bănești din sistemul de remitere de bani în două exemplare: primul exemplar se înmânează clientului, al doilea exemplar, semnat de către client și autentificat de către operator, se anexează la documentele zilei ale Băncii.

Operatorul perfectează în programul operațional bancar ordinul de eliberare a numerarului în două exemplare.

Clientul semnează ordinele de eliberare a numerarului.

Operatorul înmânează **Clientului** ordinele de eliberare a numerarului, cu care acesta se îndreaptă la casieria Băncii, unde casierul îi eliberează mijloacele bănești.

Notă:

- În cazul în care datele clientului (beneficiar) nu corespund cu datele din sistem operatorul va respinge achitarea transferului, iar clientului i se va recomanda să contacteze plătitorul pentru a se adresa la punctul de unde a expedit mijloacele bănești și de a efectua corectările necesare.
- În cazul în care informația cu privire la identitatea persoanei care a inițiat remiterea de bani respectivă (numele și prenumele, codul unic de identificare al remiterii de bani, adresa sau numărul național de identitate sau data și locul nașterii) lipsește sau este incompletă, operatorul va respinge remiterea de bani sau va solicita informația completă cu privire la plătitor.

Capitolul 3. Efectuarea transferurilor prin sistemele de remitere de bani la ordinul clienților băncii

3.1 Restricții impuse de legislația în vigoare:

Pentru rezidenți

1. Transfer în străinătate destinat cheltuielilor familiale

Transferul unic în străinătate destinat cheltuielilor familiale în sumă ce nu depășește 10000 Euro (sau echivalentul lor) în favoarea fiecărei persoane fizice (rezidente sau nerezidente) care este părinte, copil, soț /soție, frate /soră, bunic /bunică, nepot /nepoată ai acestora - se efectuează fără prezentarea documentelor ce confirmă calitatea de membru a familiei.

Transferul unic în străinătate destinat cheltuielilor familiale în sumă ce depășește 10000 Euro (sau echivalentul lor), se efectuează prezentând documentele ce confirmă calitatea de membru a familiei și ce confirmă necesitatea efectuării transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății/transferului.

2. Transfer în legătură cu stabilirea cu domiciliul permanent în străinătate

Persoana fizică rezidentă care se stabilește cu domiciliul în străinătate poate efectua transferul în străinătate al mijloacelor bănești deținute de către aceasta cu drept de proprietate după cum urmează:

1) un transfer în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea documentelor justificative;

2) un transfer în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor), la prezentarea a următoarelor documente:

a) actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată mențiunea privind autorizarea emigrării de către organele împuternicite ale Republicii Moldova (pașaportul, eliberat cetățeanului Republicii Moldova ori unui apatrid pentru ieșirea din /intrarea în Republica Moldova sau pașaportul național al cetățeanului străin);

b) documentele ce confirmă deținerea cu drept de proprietate a sumelor mijloacelor bănești supuse transferării din Republica Moldova (de exemplu, contractul de vânzare – cumpărare a imobilului, a valorilor mobiliare, certificatul de moștenitor).

În cazul în care în documentele indicate la pct.2 subpct.2) lit.b) în calitate de proprietari ai unui bun sunt indicate mai multe persoane, suma mijloacelor bănești care poate fi transferată se calculează luând în considerare cota ce aparține cu drept de proprietate persoanei fizice rezidente, care se stabilește cu domiciliul în străinătate, determinată conform legislației.

În cazul în care în documentele specificate la pct.2 subpct.2) lit.b) sumele sunt indicate într-o monedă, iar transferul mijloacelor bănești se efectuează în altă monedă, suma care poate fi transferată se calculează conform sumelor în moneda indicată în documentele respective, după cum urmează:

- a) în cazul în care a fost efectuată tranzacția în urma căreia persoana fizică a obținut mijloace bănești cu drept de proprietate – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data încheierii tranzacției respective;
- b) în cazul în care mijloacele bănești pe care persoana fizică le deține cu drept de proprietate reprezintă salariul sau alte retribuții similare – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data obținerii acestor mijloace, în corespundere cu documentele ce confirmă sursa de obținere cu drept de proprietate a mijloacelor bănești respective. În cazul în care documentele nominalizate confirmă obținerea de către persoana fizică a mijloacelor bănești menționate în decursul unei perioade (de exemplu, în decurs de o lună, un an), se aplică cursul mediu pentru perioada respectivă (de exemplu, cursul mediu lunar /anual);
- c) în alte cazuri – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data efectuării transferului de mijloace bănești.

3. Transfer în legătură cu aflarea temporară în străinătate

Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor sale, pentru perioada aflării temporare în străinătate, în cadrul operațiunilor valutare, care, conform Legii nr.62 – XVI din 21 martie 2008, pot fi efectuate fără autorizare, după cum urmează:

1) un transfer în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea documentelor justificative;

2) un transfer în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea a documentelor:

a) ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate (de exemplu, confirmare de la o instituție străină de învățământ, instituție medicală sau de la locul de muncă din străinătate, permisul de ședere temporară în statul străin respectiv);

b) ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

4. Transfer în străinătate în scopul obținerii vizei

Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său transferul de mijloace bănești în scopul obținerii vizei de intrare în statul străin după cum urmează:

1) un transfer în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea documentelor justificative;

2) un transfer în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la prestatorul SPR:

a) a documentului /informației ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a mijloacelor bănești pe numele persoanei fizice pentru obținerea vizei și conține date despre suma mijloacelor bănești necesare (de exemplu, documentul /informația misiunii diplomatice a statului străin în care este specificată cerința depunerii mijloacelor bănești în contul deschis la o bancă din străinătate pentru obținerea vizei de intrare și suma necesară a fi depusă);

b) a documentelor care confirmă scopul /motivul vizitei, necesare pentru prezentarea la misiunea diplomatică /oficiul consular respectiv pentru obținerea vizei corespunzătoare.

5. Alte plăți /transferuri în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților

Persoana fizică rezidentă poate efectua plăți /transferuri (altele decât cele indicate în alte puncte ale prezentului capitol) în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților conform Legii nr.62 – XVI din 21 martie 2008, după cum urmează:

1) fără prezentarea documentelor justificative, în cazul în care o plată /un transfer corespunde concomitent următoarelor condiții:

a) plata / transferul în favoarea unui nerezident se efectuează în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);

b) plata /transferul se efectuează în cadrul operațiunii valutare care nu este supusă notificării /autorizării conform Legii nr.62 – XVI din 21 martie 2008;
2) în alte cazuri decât cele indicate la pct 5, subpct. 1) – la prezentarea documentelor justificative care confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului. Documentul ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului menționat la pct.5 subpct. 2) urmează a fi emis pe numele persoanei fizice – titular de cont /persoanei fizice care urmează să efectueze plata /transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoană fizică rezidentă /nerezidentă). Dacă documentul justificativ nu este emis pe numele persoanei fizice – titular de cont /persoanei fizice care efectuează plata /transferul, se prezintă și documentul ce confirmă calitatea de membru al familiei a persoanei în numele căreia se efectuează plata /transferul.

6. Plăți /transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților

Persoana fizică rezidentă poate efectua plăți /transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților, după cum urmează:

- 1) fără prezentarea documentelor justificative, în următoarele cazuri:
 - a) transferul pe numele său;
 - b) un transfer sub formă de donație conform art.21 alin.(2) lit.i) din Legea nr.62 – XVI din 21 martie 2008 - în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);
 - c) o plată /un transfer în favoarea persoanei fizice ce ține de acordarea împrumutului conform art.21 alin.(2) lit.d) din Legea nr.62 – XVI din 21 martie 2008 - în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);
- 2) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în alte cazuri decât cele stabilite la pct.6, subpct. 1) – la prezentarea documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

Pentru nerezidenți

7. Transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale

Persoana fizică nerezidentă poate efectua transferul pe teritoriul Republicii Moldova al mijloacelor bănești în valută străină destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente și nerezidente, precum și transferul în străinătate al mijloacelor bănești în valută străină /monedă națională destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente care se află în străinătate și persoane fizice nerezidente, după cum urmează:

- 1) în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) - fără prezentarea documentelor justificative;
- 2) în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea documentelor:
 - a) ce confirmă calitatea de membru al familiei;
 - b) ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății /transferului.

8. Alte plăți /transferuri în străinătate ale persoanelor fizice nerezidente

Persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți /transferuri în străinătate, altele decât cele indicate la pct.7 , după cum urmează:

- 1) fără prezentarea documentelor justificative, în următoarele cazuri:
 - a) transferul pe numele său;
 - b) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);
- 2) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în alte cazuri decât cele stabilite la pct.8, subpct.1) – la prezentarea documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

Documentul ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului menționat la pct.8 subpct. 2) urmează a fi emis pe numele persoanei fizice – titular de cont /persoanei fizice care urmează să efectueze plata /transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoane fizice rezidente /nerezidente). Dacă documentul justificativ nu este emis pe numele persoanei fizice – titular de

cont /persoanei fizice care efectuează plata /transferul, se prezintă și documentul ce confirmă calitatea de membru al familiei a persoanei în numele căreia se efectuează plata /transferul.

9. Alte plăți /transferuri ale persoanelor fizice nerezidente pe teritoriul Republicii Moldova

Persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți /transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova, altele decât cele indicate la pct.7, după cum urmează:

1) fără prezentarea documentelor justificative, în următoarele cazuri:

a) transferul pe numele său;

b) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);

2) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în alte cazuri decât cele stabilite la pct.9, subpct. 1) – la prezentarea documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

3.2 Particularitățile efectuării transferurilor prin sistemele de remiteri de bani

Plata/transferul poate fi efectuat fără deschiderea unui cont valutar în Bancă, conform următoarei proceduri:

I. Clientul (ordonatorul) pentru trimiterea mijloacelor bănești prin SWIFT completează ordinul de plată în valuta străină în care indică:

- Orașul, țara în care se efectuează plata/transferul
- Suma care urmează a fi transferată
- Numele, prenumele beneficiarului
- Adresa beneficiarului
- Numele, prenumele plătitorului
- Adresa plătitorului
- Numărul de telefon al plătitorului
- Semnătura plătitorului
- Banca beneficiarului
- Contul beneficiarului
- Destinația transferului
- alte informații.

Clientul verifică informația completată în ordinul de plată în valută străină, semnează și transmite, dacă este necesar, documentul justificativ în baza căruia se face transferul, documentul ce confirmă calitatea de membru ș.a. și actul de identitate.

Operatorul se obligă să verifice identitatea clientului, după care imprimă ordinul de încasare și ordinul de plată în valută străină (solicitarea în scris a clientului) - 2 exemplare prin care se încasează de la client echivalentul transferului și comisionul pentru transfer. Doar după încasarea mijloacelor bănești de la client, operatorul avizează transferul propriu-zis în sistemul operațional al băncii.

În ordinul de plată în valută străină se indică denumirea și numărul documentului justificativ în baza căruia se efectuează plata/transferul, documentul ce confirmă calitate de membru (după caz) ș.a., scopul transferului (ex: donație, ajutor material, cheltuieli de familie, etc).

În cazul transferării mijloacelor bănești prin sistemul indicat în punctul I din prezentele reguli primul exemplar al ordinului de plată în valuta străină se înmânează clientului, al doilea exemplar, semnat de către client, împreună cu ordinul de încasare și copia actului de identitate autentificată de către operator, documentele justificative, documentele ce confirmă legătura de rudenie (după caz), se anexează în documentele zilei ale Băncii. autentificată de către operator se anexează la documentele zilei ale Băncii.

II. Clientul (ordonatorul) pentru trimiterea mijloacelor bănești prin **serviciile de remitere de bani** comunică operatorului următoarea informație :

- Orașul, țara în care se efectuează remiterea de bani

- Suma care urmează a fi transferată
- Numele, prenumele beneficiarului
- Adresa beneficiarului
- Numele, prenumele plătitorului
- Adresa plătitorului
- Numărul de telefon al plătitorului
- Semnătura plătitorului
- alte informații.

Operatorul completează ordinul de încasare a mijloacelor bănești conform informației furnizate de către client, după care corectitudinea datelor din ordinul de încasare este verificată de către client și de către operator.

Operatorul se obligă să verifice identitatea clientului, după care imprimă ordinul de încasare (solicitarea în scris a clientului) - 2 exemplare prin care se încasează de la client echivalentul transferului și comisionul pentru transfer. Doar după încasarea mijloacelor bănești de la client, operatorul efectuează transferul propriu-zis în sistemul de remitere de bani.

În ordinul de încasare se indică denumirea și numărul documentului justificativ în baza căruia se efectuează plata/transferul, documentul ce confirmă calitate de membru (după caz), ș.a., scopul transferului (ex: donație, ajutor material, cheltuieli de familie, etc).

În același timp, operatorul completează partea a două a formularului (în cazul prevăzut de sistem), rezervat Băncii, indicând spre exemplu următoarele:

- Numărul operatorului;
- Data efectuării transferului;
- Ora efectuării transferului;
- Suma care urmează a fi transferată;
- Comisionul perceput pentru efectuarea operațiunii;
- Suma totală de încasat;
- Numărul buletinului de identitate (actului de identitate), adresa sau numărul național de identitate sau data și locul nașterii;
- Numărul de control al transferului;
- Semnătura operatorului.

În cazul transferării mijloacelor bănești prin sistemele enumerate în punctul I 1-5 din prezentele reguli transferul propriu-zis este efectuat de operator, care accesează sistemul de remitere de bani, introducând datele din formularul completat de client (după caz). După efectuarea operațiunii de transfer, operatorul tipărește în 2 exemplare chitanța automată pentru trimiterea mijloacelor bănești din sistemul de remitere de bani, care conține Numărul de control al transferului, primul exemplar se înmânează clientului, al doilea exemplar, semnat de către client, împreună cu ordinul de încasare, formularul pentru trimiterea mijloacelor bănești, completat de către client (după caz) și copia actului de identitate autentificată de către operator, documentele justificative, documentele ce confirmă calitatea de membru al familiei (după caz), se anexează la documentele zilei ale Băncii.

4 Dispoziții tranzitorii

4.1 Informarea clienților

Informarea clienților privind condițiile de realizare a transferului internațional de mijloace bănești are loc prin intermediul site-ului oficial al băncii www.eximbank.com, sau la ghișeele sucursalelor - prin semnarea de către client la momentul efectuării transferului a formularului de efectuare a remiterii de bani.

4.2 Drepturile și obligațiile plătitorului/beneficiarului

OBLIGAȚII:

1. Să completeze un formular pentru transferul/primirea mijloacelor bănești/ordinul de plată în valuta străină;
2. Să prezinte documentele necesare pentru emiterea/eliberarea transferului;
3. Să cunoască și să respecte condițiile de efectuare/eliberare a transferului.
4. Să achite suma transferului și comisionul aferent emiterii transferului (pentru expediere).
5. De a oferi Băncii informații veridice și curente cerute de legislația în vigoare privind combaterea spălării mijloacelor bănești și finanțării terorismului.

DREPTURI:

1. Să solicite emiterea/eliberarea unui transfer;
2. Să solicite informație privind modul și condițiile de emitere/eliberare a transferului;
3. Sa solicite Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani;
4. Să solicite anularea/modificarea transferului emis.

4.3 Drepturile și obligațiile băncii participante**OBLIGAȚII:**

1. Să acorde clientului servicii în conformitate cu condițiile sistemului de remitere de bani.
2. Să respecte confidențialitatea deplină (cu excepția cazurilor prevăzute de legislație) referitor la conținutul datelor primite de Operator.
3. Să aducă la cunoștință clienților condițiile de efectuare/eliberare a transferului,
4. Să prezinte la solicitarea clientului Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani.

DREPTURI:

1. Să refuze emiterea/eliberarea transferului dacă nu sunt îndeplinite cerințele pentru efectuarea acestuia.
2. Să solicite Clientului documente privind scopul transferului ce urmează a se derula prin intermediul Băncii.
3. Să modifice comisioanele tranzacționale și să îl informeze pe Client prin afișarea la filialele Băncii, pe site-ul instituțional.

4.4 Modul de înaintare de către plătitor/beneficiar a reclamațiilor privind serviciile de remitere de bani

Reclamațiile clienților sunt primite la Bancă în formă scrisă, și sunt soluționate în modul următor:

- aceste adresări se primesc nemijlocit la sucursala Băncii, unde a avut loc incidentul, fiind soluționate conform normelor interne ale băncii, și anume - Regulamentului cu privire la gestiunea reclamațiilor aprobat prin Hotărârea Consiliului Băncii din 13.12.2017;

- după examinarea cazului, se întocmește răspunsul în scris la reclamație în conformitate cu procedura de lucru privind examinarea reclamațiilor în Bancă și a termenilor prevăzuți de legislația în vigoare;

- răspunsul la reclamație este semnat de către Direcția Generală a B.C. „EXIMBANK” S.A.;

- răspunsul se înregistrează în registrul de evidență a reclamațiilor.