

## Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul BC "EXIMBANK" S.A.

### 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1** Prezentele Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul Băncii Comerciale "EXIMBANK" S.A. (în continuare - Reguli) reglementează procesul de prestare a serviciilor de remitere de bani persoanelor fizice (expedierea/eliberarea mijloacelor bănești) prin intermediul sistemelor de remiteri de bani în cadrul B.C. "EXIMBANK" S.A. (în continuare – Banca).
- 1.2** Prezentele Reguli includ prevederi comune aferente sistemelor de remitere de bani la care Banca participă în calitate de prestator de servicii de plată participant și definesc următoarele:
- cerințele legislației în vigoare privind reglementarea valutară la efectuarea remiterilor de bani;
  - condițiile și modalitatea de expediere/eliberare a mijloacelor bănești prin intermediul sistemelor de remitere de bani;
  - modul de informare a Plătitorului/Beneficiarului privind condițiile de efectuare a remiterilor de bani;
  - drepturile și obligațiile Plătitorului/Beneficiarului în procesul prestării de către Bancă a serviciilor de remitere de bani;
  - drepturile și obligațiile Băncii în procesul prestării serviciilor de remitere de bani;
  - modul de înaintare de către Plătitor/Beneficiar a reclamațiilor privind serviciile de remitere de bani.
- 1.3** Prezentele Reguli sunt elaborate în conformitate cu actele normative în vigoare ale Republicii Moldova, actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei și documentele normative interne ale Băncii.
- 1.4** În sensul prezentelor Reguli se utilizează următoarele noțiuni:
- Act de identitate** – actul care atestă identitatea persoanei cum ar fi, dar nu se limitează la: pașapoarte, buletine de identitate, permise de ședere permanentă, documente de călătorie ale apatrizilor (Convenția privind statutul apatrizilor din 28 septembrie 1954), ale refugiaților (Convenția cu privire la statutul refugiaților din 28 iulie 1951) și ale beneficiarilor de protecție umanitară, eliberate de autoritățile competente ale Republicii Moldova sau acte analogice eliberate de alte state.
- Pentru rezidenți, pe teritoriul Republicii Moldova se utilizează: buletinul de identitate al cetățeanului RM, buletinul de identitate al apatridului, refugiatului sau al beneficiarului de protecție umanitară sau permisul de ședere permanentă. Pentru nerezidenți, pe teritoriul Republicii Moldova se utilizează: documentul de călătorie al cetățeanului străin recunoscut pentru identificare conform legislației Republicii Moldova.
- Beneficiar** – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani;
- Client** – Plătitor sau Beneficiar al plății care dispune de plata, eliberarea, modificarea, returnarea sau/și anularea unei remiteri de bani, prin intermediul unui sistem de remitere de bani;
- Codul unic de identificare a remiterii de bani** – combinație de litere, numere sau simboluri, stabilită de către prestatorul de servicii de plată participant, utilizat pentru efectuarea remiterii de bani.
- Formular tipizat** - reprezintă documentul generat automat de sistemul de remitere de bani, semnat de către client, care servește drept bază pentru efectuarea operațiunilor de plată sau eliberare a remiterii de bani;
- Limita de sistem** – suma maximă a unei remiteri de bani, care poate fi expediată prin sistemul de remiteri de bani. Limitele sunt stabilite individual de sistemele de remiteri de bani și expuse în "Condițiile de executare a remiterilor de bani în cadrul B.C. "EXIMBANK" S.A., disponibile pentru clienți pe pagina web oficială a Băncii și la ghișeele din cadrul unităților teritoriale ale Băncii;
- Operator** – angajatul Băncii care dispune de cheie de acces, responsabil de efectuarea remiterilor de bani prin intermediul sistemelor de remitere de bani;
- Organizatorul sistemului de remitere de bani** – persoana juridică care organizează și asigură funcționarea sistemului de remitere de bani;
- Plătitor** – persoană care dă un ordin de remitere de bani în cazul în care nu există un cont de plăți;
- Remitere de bani** – serviciu de plată în cadrul căruia se primesc fonduri de la plătitor pe numele plătitorului sau al beneficiarului plății, fără crearea unui cont de plăți, cu scopul unic de a transfera o sumă corespunzătoare beneficiarului plății sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele beneficiarului plății, și/sau în cadrul căruia fondurile sînt primite în numele beneficiarului plății și sînt puse la dispoziția acestuia;
- Remitere de bani bivalutară** – remitere de bani, în care valuta remiterii expediate diferă de valuta remiterii spre plată;
- Persoană fizică rezidentă** - persoană fizică (cetățean al Republicii Moldova, cetățean străin și apatrid) care are domiciliul în Republica Moldova, atestat cu act de identitate corespunzător, inclusiv cea care se află temporar peste hotare sau care practică, conform legislației Republicii Moldova, activitate de întreprinzător, precum și avocații, notarii, executorii judecătorești și alte persoane fizice care practică activități profesionale independente;

**Persoană fizică nerezidentă** - persoană fizică care nu este rezidentă, inclusiv cea care se află temporar în Republica Moldova sau care activează ca întreprinzător sau practică alte activități în conformitate cu legislația statelor străine;

**Sistem de remitere de bani** – sistem reglementat de norme comune participanților sistemului aferente procesării, compensării și decontării mijloacelor bănești aferente remiterilor de bani și în cadrul căruia executarea remiterii de bani nu este condiționată de utilizarea unui cont de plăți al plătitorului/beneficiarului.

**Sucursală** entitate a Băncii unde clienții pot solicita expedierea/eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterilor de bani efectuate prin intermediul sistemelor de remitere de bani.

- 1.5** Banca, în calitate de prestator de servicii de plată participant, prestează servicii de remiteri de bani persoanelor fizice rezidente și nerezidente în cadrul următoarelor sisteme de remiteri de bani:
- *Western Union (WU)*;
  - *Get Money to Family (GMTF)*.
- 1.6** Prin intermediul unităților teritoriale, Banca prestează următoarele tipuri de servicii de remitere de bani:
- **WU** - remiteri de bani/eliberări de mijloace bănești din/în Republica Moldova sau în/din străinătate, în lei moldovenești, dolari SUA sau Euro;
  - **GMTF** - remiteri de bani/eliberări de mijloace bănești din/spre Italia în/din Republica Moldova, în Euro.
- 1.7** Recepționarea mijloacelor bănești pentru efectuarea remiterilor de bani sau eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterilor de bani se efectuează în numerar. La solicitarea clientului, mijloacele bănești primite prin intermediul sistemului de remitere de bani în valută străină, pot fi eliberate în lei moldovenești, cu aplicarea ratei comerciale de schimb a Băncii, stabilită pentru ziua primirii mijloacelor bănești.

## 2. CERINȚELE LEGISLAȚIEI VALUTARE CU PRIVIRE LA EFECTUAREA REMITERILOR DE BANI

- 2.1** Remiterile de bani pot fi efectuate de către clienți în următoarele scopuri:
- cheltuieli familiale;
  - donații;
  - stabilirea domiciliului în străinătate;
  - aflarea temporară în străinătate;
  - obținerea vizei;
  - remitere de bani necomercială socialmente importantă;
  - remitere de bani în contul propriu deschis în străinătate;
  - alte remiteri de bani în favoarea nerezidenților
- 2.2** În funcție de destinația plății, **legislația privind reglementarea valutară stabilește următoarele limite de sumă și condiții de prezentare a documentelor justificative:**

LIMITĂ SUMĂ TRANSFER UNIC	PREZENTARE DOCUMENTE JUSTIFICATIVE/CONFIRMATIVE
(EUR/echivalent în EUR)	<b>Plăți efectuate în favoarea persoanelor fizice rezidente - în străinătate</b>
până la 10,000 EUR	Nu se solicită documente justificative
mai mari de 10,000 EUR	<p><u>Cheltuieli familiale:</u> Documente ce confirmă calitatea de membru al familiei (părinte, copil, soț/soție, frate/soră, bunic/bunică, nepot/nepoată) și actele care confirmă necesitatea efectuării plății/transferului de către plătitor și care conțin date despre suma plății/transferului.</p> <p><u>Donații/acordare împrumut:</u> Documente justificative care confirmă scopul plății/transferului și care conțin date despre suma plății/transferului.</p> <p><u>Stabilirea domiciliului în străinătate:</u> 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 care confirmă deținerea cu drept de proprietate a mijloacelor bănești supuse transferării din Republica Moldova (de exemplu, contractul de vânzare – cumpărare a imobilului, a valorilor mobiliare, certificatul de moștenitor, etc.).</p> <p><u>Aflarea temporară în străinătate:</u> Documente care confirmă faptul aflării temporare în străinătate, precum și documentele care confirmă necesitatea efectuării plății/transferului și care conțin date despre suma plății/transferului.</p>

	<p><u>Obținerea vizei:</u></p> <p>a) documentul eliberat pe numele Beneficiarului care confirmă necesitatea mijloacelor bănești în străinătate pentru obținerea vizei și care 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);</p> <p>b) documentele care confirmă scopul/motivul vizitei, care sunt necesare să fie prezentate misiunii diplomatice/oficiului consular pentru obținerea vizei.</p> <p><u>În contul propriu deschis în străinătate:</u></p> <p>a) autorizare din partea Băncii Naționale a Moldovei, precum și actele indicate în ea;</p> <p>b) documentele justificative care confirmă efectuarea operațiunilor, aferente investițiilor directe sau legate de imobile, precum și acte/informații care confirmă că deschiderea conturilor de către investitori pe numele lor este necesară în conformitate cu legislația statului străin;</p> <p>c) documentele privind necesitatea constituirii în străinătate a contului de depozit de garanție,</p> <p>d) documentelor privind necesitatea efectuării prin contul deschis în străinătate a operațiunilor aferente împrumuturilor/ creditelor/garanțiilor primite de la nerezidenți, care conțin date despre suma plății/transferului.</p> <p><u>În favoarea nerezidenților și rezidenților:</u></p> <p>Documente care confirmă necesitatea efectuării plății/transferului 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.</p>
<b>(EUR/echivalent în EUR)</b>	<b>Plăți efectuate în favoarea persoanelor fizice rezidente - pe teritoriul Republicii Moldova</b>
1. În contul propriu deschis în altă bancă din Republica Moldova; 2. Donație/acordare împrumut persoanelor fizice rezidente/nerezidente în sumă de până la 10,000 EUR;	Nu se solicită documente justificative
Plată în favoarea persoanelor fizice rezidente/nerezidente în sumă mai mare de 10,000 EUR	Documentul care confirmă scopul și conține date despre suma plății
<b>(EUR/echivalent în EUR)</b>	<b>Plăți efectuate în favoarea persoanelor fizice nerezidente - în străinătate</b>
1. În contul propriu deschis în altă bancă din Republica Moldova 2. Plată în favoarea persoanelor fizice rezidente/nerezidente în sumă de până la 10,000 EUR	Nu se solicită documente justificative
Plată în favoarea persoanelor fizice rezidente/nerezidente în sumă mai mare de 10,000 EUR	Documentul care confirmă scopul și conține date despre suma plății.
<b>(EUR/echivalent în EUR)</b>	<b>Plăți efectuate în favoarea persoanelor fizice nerezidente - pe teritoriul Republicii Moldova</b>
1. În contul propriu deschis în altă bancă din Republica Moldova 2. Plată în favoarea persoanelor fizice rezidente/nerezidente în sumă de până la 10,000 EUR	Nu se solicită documente justificative.
Plată în favoarea persoanelor fizice rezidente/nerezidente în sumă mai mare de 10,000 EUR	Documentul care confirmă scopul și conține date despre suma plății.

### 3. CONDIȚIILE ȘI MODUL DE EXPEDIERE ȘI ELIBERARE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI AFERENTE REMITERILOR DE BANI

#### 3.1 Expedierea mijloacelor bănești prin intermediul sistemelor de remitere de bani.

3.1.1 Plata prin intermediul unui sistem de remitere de bani poate fi efectuată la solicitarea verbală a clientului (Plătitorului) și dacă sunt îndeplinite concomitent următoarele condiții:

- prezintă un act de identitate valabil la data efectuării plății;
- prezintă documentele aferente justificative/confirmative (dacă este cazul);
- dispune de suma necesară pentru efectuarea plății și achitării comisionul aferent.

3.1.2 Durata transferului mijloacelor bănești prin intermediul sistemului de remitere de bani este de:

- 5-10 minute - prin intermediul sistemului de remitere de bani WU;
- 2-3 zile lucrătoare - prin intermediul sistemului de remitere de bani GMTF.

3.1.3 Dacă condițiile specificate în pct. 3.1.1 sunt întrunite, OG din cadrul sucursalelor Băncii întreprinde acțiunile de mai jos în următoarea consecutivitate:

- a) explică Plătitorului Condițiile de executare a remiterilor de bani și Regulile de prestare de către Bancă a serviciilor de remitere de bani;
- b) verifică identitatea Plătitorului în baza actului de identitate prezentat și îl verifică conform actelor normative interne ale Băncii privind cunoașterea clienței;
- c) solicită de la Plătitor datele necesare pentru efectuarea plății:
  - numele, prenumele plătitorului;
  - domiciliul plătitorului;
  - numărul de telefon al plătitorului;
  - numele, prenumele beneficiarului;
  - domiciliul beneficiarului;
  - suma și valuta plății;
  - localitatea și țara de destinație a plății;
  - destinația plății;
- d) solicită de la Plătitor documentele justificative, menționate în pct. 2.2 (după caz);
- e) informează Plătitorul despre comisionul aferent plății care urmează a fi achitat;
- f) face copia actului de identitate a Plătitorului și o certifică în modul corespunzător;
- g) completează în sistemul informațional al Băncii, imprimă și semnează în două exemplare ordinul de încasare a numerarului în suma totală a plății, constituită din suma plății propriu-zise și a comisionul aferent. În ordinul de încasare a numerarului aferent remiterii de bani se indică denumirea și numărul documentului justificativ prezentat de Plătitor, în baza căruia se efectuează plata;
- h) numără și verifică numerarul încasat de la Plătitor;
- i) avizează în sistem operațiunea menționată în pct. 3.1.3.g)
- j) prezintă Plătitorului spre semnare ambele exemplare ale ordinului de încasare a numerarului;
- k) în baza datelor comunicate de Plătitor, introduce datele plății în sistemul de remitere de bani, verifică și confirmă plata în sistem, după care imprimă în două exemplare formularul tipizat aferent plății, generat de sistemul de remitere de bani, pe care este înscris codul unic de identificare a remiterii de bani;
- l) prezintă Plătitorului spre semnare ambele exemplare ale formularului tipizat aferent plății. Prin aplicarea semnăturii, Plătitorul confirmă veridicitatea datelor plății și familiarizarea cu condițiile și regulile de prestare de către Bancă a serviciilor de remitere de bani;
- m) eliberează Plătitorului un exemplar al ordinului de încasare a numerarului și al formularului tipizat aferent plății, semnat de ambele părți.
- n) atenționează Plătitorul despre informația obligatorie care urmează a fi adusă la cunoștința Beneficiarului;
- o) arhivează în documentele zilei exemplarul al doilea al ordinului de încasare a numerarului și al formularului tipizat, aferente plății, copia actului de identitate a Plătitorului certificată de operator, precum și documentele justificative (după caz).

3.1.4 Pentru expedierea mijloacelor bănești prin intermediul sistemelor de remitere de bani, Plătitorul achită comisioane în conformitate cu tarifele în vigoare, stabilite de sistemul de remitere de bani și publicate pe pagina oficială a Băncii:

- WU: <https://eximbank.md/ro/western-union>
- GMTF: <https://eximbank.md/ro/get-money-to-family>

#### 3.2 Eliberarea mijloacelor bănești prin intermediul sistemelor de remitere de bani

3.2.1 Eliberarea mijloacelor bănești prin intermediul unui sistem de remitere de bani poate fi efectuată la prezentarea de către beneficiar a actului de identitate în original și a următoarelor informații:



- numele și prenumele Plătitorului;
  - codul unic de identificare a remiterii de bani;
  - suma și valuta remiterii de bani;
  - numărul național de identificare, adresa sau data și locul nașterii Plătitorului.
- 3.2.2** În cazul corespunderii datelor plății din sistemul de remitere de bani, menționate în pct. 3.2.1, cu cele prezentate de către Beneficiarul plății, mijloacele bănești transferate prin intermediul sistemelor de remitere de bani pot fi eliberate la ghișeele Băncii.
- 3.2.3** În cazul în care datele prezentate de Beneficiarul plății lipsesc sau sunt incomplete în sistemul de remitere de bani, OG va refuza eliberarea mijloacelor bănești și va recomanda Beneficiarului să contacteze Plătitorul în vederea corectării/ajustării remiterii de bani cu datele lipsă sau incorecte.
- 3.2.4** În cazul în care toate informațiile enumerate în pct. 3.2.1 sunt prezentate de către Beneficiarul plății, OG execută următoarele acțiuni:
- a) solicită de la Beneficiar prezentarea unui act valabil de identitate și îl verifică conform actelor normative interne ale Băncii privind cunoașterea clienței;
  - b) identifică și verifică statutul remiterii de bani în softul sistemului de remitere de bani prin contrapunerea informației comunicate de Beneficiar cu datele generate de sistem;
  - c) dacă datele remiterii de bani din sistem corespund cu datele prezentate de Beneficiar, OG confirmă tranzacția și imprimă în două exemplare din sistemul de remitere de bani formularul tipizat aferent transferului;
  - d) completează în sistemul informațional al Băncii, imprimă și semnează în două exemplare ordinul de eliberare a numerarului;
  - e) prezintă Beneficiarului spre verificare și semnare în două exemplare formularul tipizat și ordinul de eliberare a numerarului, drept confirmare a efectuării tranzacției;
  - f) eliberează Beneficiarului un exemplar al formularului tipizat și un exemplar al ordinului de eliberare a numerarului, semnat de ambele părți;
  - g) arhivează în documentele zilei exemplarul al doilea al ordinului de eliberare a numerarului și al formularului tipizat, semnate de ambele părți, copia actului de identitate a Beneficiarului, certificate de operator, precum și documentele justificative aferente, după caz.
- 3.2.5** Pentru eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterilor de bani prin intermediul sistemului WU, Banca nu percepe taxe sau comisioane de la Beneficiarul plății.
- 3.3 Modificarea remiterii de bani**
- 3.3.1** Modificarea remiterii de bani poate fi efectuată doar de către sucursala care a efectuat expedierea, cu condiția ca remiterea de bani să fie disponibilă spre plată în softul sistemului de remitere de bani și care încă nu a fost eliberată Beneficiarului sau returnată/anulată de către Plătitor.
- 3.3.2** În remiterea de bani prin intermediul sistemului WU, pot fi modificate doar următoarele date:
- numele și/sau prenumele beneficiarului;
  - țara de destinație.
- 3.3.3** Pentru modificarea unor date din remiterea de bani, Plătitorul va prezenta OG următoarele documente justificative:
- actul valabil de identitate;
  - cererea tipizată de modificare a remiterii de bani, completată și semnată cu semnătura olografă;
  - formularul tipizat sau datele aferente remiterii de bani pentru care se solicită modificarea. (eliberate anterior, menționate la pct. 3.2.4f))
- 3.3.4** În cazul în care toate informațiile enumerate în pct. 3.3.2 și pct. 3.3.3 sunt prezentate angajatului Băncii, acesta execută următoarele acțiuni:
- a) verifică actul de identitate solicitat conform actelor normative interne ale Băncii privind cunoașterea clienței;
  - b) identifică și verifică statutul remiterii de bani în softul sistemului de remitere de bani prin contrapunerea informației comunicate de Beneficiar cu datele generate de sistem;
  - c) dacă datele remiterii de bani din sistem corespund cu datele prezentate de Beneficiar, OG oferă spre semnare cererea tipizată de modificare a remiterii de bani, efectuează modificările, confirmă tranzacția și imprimă în două exemplare din sistemul de remitere de bani formularul tipizat cu datele actualizate, aferent transferului;
  - d) eliberează Beneficiarului un exemplar al formularului tipizat cu datele actualizate;
  - e) arhivează în documentele zilei exemplarul formularului tipizat cu datele actualizate, semnate de ambele părți, copia actului de identitate a Beneficiarului, autentificată de operator, precum și documentele justificative aferente menționate la pct. 3.3.3 (după caz).
- 3.3.5** Pentru modificarea în remiterea de bani prin intermediul WU a numelui sau prenumelui beneficiarului, Banca nu aplică taxe sau comisioane suplimentare. Pentru modificarea țării de destinație a remiterii de bani, Plătitorul achită diferența de comision rezultată urmare a acestei modificări (dacă este cazul).
- 3.3.6** Pentru modificarea remiterii de bani prin intermediul GMTF, Plătitorul va achita un comision suplimentar conform tarifelor în vigoare ale băncii plătitoare din Italia.



**3.3.7** Dacă modificarea remiterii de bani nu este posibilă (nu este permisă de sistemul de remitere de bani), Plătitorul poate returna/anula remiterea de bani și efectua repetat transferul în condițiile articolului 3.1 al prezentelor Reguli.

### **3.4 Returnarea/anularea remiterii de bani**

**3.4.1** Returnarea/anularea remiterii de bani poate fi efectuată la solicitarea Plătitorului, la decizia Băncii (în rezultatul efectuării controlului de orice nivel în conformitate cu actele normative interne ale Băncii, identificării evenimentelor de neconformitate) sau de către sistemul de remitere de bani (în funcție de condițiile de executare a remiterilor de bani, elaborate de sistem).

**3.4.2** Remiterea de bani poate fi returnată/anulată doar de către sucursală care a efectuat expedierea, cu condiția că remiterea de bani să fie disponibilă spre plată în softul sistemului de remitere de bani WU și nu a fost încă eliberată Beneficiarului.

**3.4.3** Returnarea/anularea remiterii de bani se efectuează similar prevederilor descrise în pct. 3.3.4., la prezentarea de către Plătitor a următoarelor documente:

- actul valabil de identitate;
- cererea tipizată de returnare a remiterii de bani, completată și semnată cu semnătura olografă;
- formularul tipizat sau datele aferente remiterii de bani pentru care se solicită returnarea.

**3.4.4** Perioada de validitate a remiterii de bani efectuate prin intermediul sistemului de remitere de bani GMTF este nelimitată, iar prin intermediul sistemului de remitere de bani WU este de 45 de zile calendaristice de la data efectuării plății. Dacă până la expirarea acestui termen beneficiarul nu a ridicat suma remiterii de bani, aceasta este returnată automat Băncii Plătitorului de către sistemul de remitere de bani WU.

**3.4.5** Dacă returnarea/anularea remiterii de bani se efectuează la solicitarea Plătitorului, comisionul achitat inițial pentru executarea remiterii de bani nu se returnează. Pentru returnarea/anularea remiterii de bani prin intermediul sistemului de remitere de bani WU, Plătitorul achită comisioane suplimentare în conformitate cu tarifele în vigoare, stabilite pentru acest tip de serviciu.

**3.4.6** Dacă returnarea/anularea remiterii de bani este efectuată la decizia Băncii, comisionul achitat inițial pentru executarea remiterii de bani se returnează integral Plătitorului.

**3.4.7** În cazul returnării/anulării remiterii de bani la decizia sistemului de remitere de bani, comisionul achitat inițial poate fi returnat integral sau parțial (în funcție de motivul refuzului invocat de către sistem și comisionul dedus de acesta).

## **4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII, PLĂTITORULUI ȘI A BENEFICIARULUI ÎN PROCESUL DE PRESTARE A SERVICIILOR DE REMITERE DE BANI**

### **4.1 Drepturile Plătitorului**

**4.1.1** Să se familiarizeze cu prevederile prezentelor Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani.

**4.1.2** Până la efectuarea remiterii de bani, să fie informat despre:

- comisionul perceput pentru efectuarea remiterii de bani;
- termenul de executare a remiterii de bani;
- moneda și rata de schimb aplicată la efectuarea remiterii de bani (după caz);
- perioada de valabilitate și condițiile de returnare a remiterii de bani;
- succursalele de eliberare a remiterii de bani în țara de destinație (adresa, programul de lucru, etc.).

**4.1.3** Să solicite modificarea unor date din remiterea de bani efectuată (numele, prenumele sau patronimicul Beneficiarului; țara de destinație, dacă valoarea comisionului nu se modifică; întrebarea de control), cu condiția că remiterea de bani încă nu a fost eliberată Beneficiarului.

**4.1.4** Să solicite returnarea/anularea remiterii de bani (dacă asemenea drept este permis de către sistemul de remitere de bani), cu condiția că remiterea de bani încă nu a fost eliberată Beneficiarului.

**4.1.5** Să recupereze suma remiterii de bani returnată Băncii, plus comisionul aferent integral sau parțial (în funcție de condițiile de executare a remiterilor de bani, elaborate de sistem), în cazul în care remiterea de bani, din varii motive, nu a fost revendicată de către Beneficiar după o perioadă de timp din momentul expedierii acesteia.

**4.1.6** Să solicite confirmările aferente remiterilor de bani efectuate într-o perioadă concretă de timp, cu condiția achitării comisionului aferent acestui serviciu, în conformitate cu Tarifele de bază în vigoare, pentru persoane fizice, aplicate pentru produsele și serviciile oferite de Bancă

**4.1.7** Să solicite și să primească suport la soluționarea unor eventuale probleme la efectuarea remiterilor de bani.

**4.1.8** Să depună reclamații în cazul în care are pretenții privind calitatea prestării de către Bancă a serviciului de remitere de bani.

### **4.2 Obligațiile Plătitorului**

**4.2.1** Să respecte cerințele legislației în vigoare a Republicii Moldova, inclusiv a legislației cu privire la reglementarea valutară și la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

**4.2.2** Să respecte procedura stabilită de Bancă pentru efectuarea remiterilor de bani.

**4.2.3** Să prezinte un act valid de identitate și documente care atestă gradul de rudenie și/sau alte documente justificative care confirmă necesitatea efectuării remiterii de bani, prevăzute de legislație.



- 4.2.4** Să ofere Băncii, la solicitare, informații veridice și actuale prevăzute de legislația în vigoare privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 4.2.5** Să nu efectueze remiteri de bani în scopuri antreprenoriale sau în favoarea unor persoane necunoscute.
- 4.2.6** Să respecte condițiile și cerințele sistemelor de remiteri de bani, să completeze și să semneze documentele aferente remiterii de bani (formularul tipizat aferent plății generat de sistemul de remitere de bani, ordinul de încasare a numerarului, etc.).
- 4.2.7** Să achite suma transferului și a comisionului aferent, inclusiv în cazul expedierii repetate a remiterii de bani, returnat din varii motive de către sistemul de remitere de bani.
- 4.2.8** Să păstreze documentele care confirmă efectuarea remiterii de bani.
- 4.2.9** Să informeze Beneficiarul remiterii de bani despre expedierea mijloacelor bănești și să-i comunice datele, necesare pentru primirea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani.
- 4.3 Drepturile Beneficiarului**
- 4.3.1** Să se familiarizeze cu prevederile prezentelor Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani.
- 4.3.2** Să primească mijloacele bănești aferente remiterii de bani recepționate pe numele său, fără achitarea unui comision suplimentar.
- 4.3.3** Să primească mijloacele bănești aferente remiterii de bani primite pe numele său în valuta transferului sau lei moldovenești, conform condițiilor pct. 1.7.
- 4.3.4** Să primească, împreună cu mijloacele bănești aferente remiterii de bani, ordinul de eliberare a numerarului, precum și a formularului tipizat aferent plății, generat de sistemul de remitere de bani.
- 4.3.5** Să solicite confirmările aferente remiterilor de bani primite într-o perioadă concretă de timp, cu condiția achitării comisionului aferent acestui serviciu, în conformitate cu tarifele Băncii în vigoare.
- 4.3.6** Să solicite și să primească suport la soluționarea unor eventuale probleme la recepționarea remiterilor de bani.
- 4.3.7** Să depună reclamații în cazul în care are pretenții privind calitatea prestării de către Bancă a serviciului de remitere de bani.
- 4.4 Obligațiile Beneficiarului**
- 4.4.1** Să respecte cerințele legislației în vigoare a Republicii Moldova, inclusiv a legislației cu privire la reglementarea valutară și la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 4.4.2** Să ofere Băncii, la solicitare, informații veridice și curente prevăzute de legislația în vigoare privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 4.4.3** Să respecte procedura stabilită de Bancă pentru eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterilor de bani.
- 4.4.4** Să respecte condițiile și cerințele sistemelor de remiteri de bani, să completeze și să semneze documentele aferente remiterii de bani (formularul tipizat aferent remiterii de bani, generat de sistemul de remitere de bani, ordinul de eliberare a numerarului, etc.).
- 4.4.5** Să prezinte un act valid de identitate și să furnizeze informațiile necesare, prevăzute în pct. 3.2.1 a prezentelor Reguli, pentru primirea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, transferate pe numele său.
- 4.4.6** Să primească mijloacele bănești aferente remiterii de bani transferate pe numele său, în perioada de timp stabilită de sistemul de remiteri de bani.
- 4.5 Drepturile Băncii**
- 4.5.1** Să solicite de la Plătitor/Beneficiarul remiterii de bani un act valid de identitate, documente justificative suplimentare (după caz), precum și date de identificare a remiterii de bani, prevăzute în condițiile sistemelor de remitere de bani și de legislația în vigoare, inclusiv privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 4.5.2** Să refuze efectuarea remiterii de bani în cazul în care aceasta prezintă suspiciuni de spălare de bani sau finanțare a terorismului.
- 4.5.3** Să încaseze de la Plătitor comisionul aferent remiterii de bani în conformitate cu tarifele Băncii în vigoare.
- 4.5.4** Să refuze eliberarea mijloacelor bănești în cazul necoresponderii datelor plății din sistemul de remitere de bani, menționate în pct. 3.2.1, cu cele prezentate de către Beneficiarul plății.
- 4.5.5** Banca nu este responsabilă de neprimirea sau primirea întârziată a remiterii de bani de către Beneficiar urmare a comunicării eronate de către Plătitor a datelor necesare pentru primirea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani.
- 4.5.6** Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii suportate de Plătitor/Beneficiar urmare a nefamiliarizării lui cu prevederile legislației în vigoare privind reglementarea valutară, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, prezentelor Reguli, cu condițiile și cerințele sistemelor de remitere de bani.
- 4.6 Obligațiile Băncii**
- 4.6.1** Să presteze serviciile de remitere de bani în temeiul contractelor încheiate cu organizatorii sistemelor de remiteri de bani, precum și în conformitate cu legislația privind reglementarea valutară și cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.



- 4.6.2 Să asigure disponibilitatea la ghișeele Băncii, publicarea pe pagina-web oficială și actualizarea, pe măsura apariției modificărilor, a condițiilor de executare a remiterilor de bani prin sistemele de remitere de bani.
- 4.6.3 Să presteze servicii de remitere de bani calitativ, corect și în termen, în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli și respectând principiile de confidențialitate.
- 4.6.4 Să respecte confidențialitatea informațiilor privind conținutul datelor remiterii de bani (cu excepția cazurilor prevăzute de legislație).
- 4.6.5 Să ofere Plătitorului/Beneficiarului spre familiarizare la solicitarea acestuia, prevederile prezentelor Reguli.
- 4.6.6 Să informeze clienții despre condițiile și modul de expediere și eliberare a mijloacelor bănești prin intermediul sistemelor de remitere de bani.
- 4.6.7 Să ofere clienților informații cu privire la comisionul perceput la prestarea serviciilor de remitere de bani printr-un sistem de remitere de bani, inclusiv specificarea mărimii acestuia, precum și nominalizarea părții care va achita comisionul aferent remiterii de bani.
- 4.6.8 Să evalueze mecanismele de gestiune a riscurilor operaționale adoptate de către organizatorul sistemului de remitere de bani.
- 4.6.9 Să ducă evidența cazurilor și tentativelor de fraudă într-un registru special creat în acest scop.
- 4.6.10 Să aplice în conformitate cu cerințele actelor normative interne, măsurile necesare pentru minimizarea riscurilor de fraudă la prestarea serviciului de remitere de bani și pentru prevenirea implicării clienților, care beneficiază de acest serviciu, în operațiuni riscante și/sau dubioase, cum ar fi:
  - efectuarea unor plăți/remiteri de bani în avans;
  - remiteri de bani către persoane necunoscute Plătitorului;
  - remiteri de bani în străinătate, în timp ce Beneficiarul nu se află în țara respectivă;
  - expedierea unor persoane necunoscute a copiei documentului care confirmă efectuarea remiterii de bani.

## 5. MODUL DE PRIMIRE, ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE DE CĂTRE BANCĂ A RECLAMAȚIILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI

- 5.1 Plătitorul/Beneficiarul remiterii de bani dispune de dreptul depunerii unei reclamații privind serviciul de remitere de bani prestat de Bancă.
- 5.2 Reclamațiile verbale ale clienților, îndeosebi cele ce țin de condițiile de deservire, vor fi soluționate amiabil, în mod verbal de către angajații sucursalelor Băncii, respectând principiile corectitudinii și eticii profesionale.
- 5.3 Reclamațiile pot fi adresate Băncii în formă scrisă:
  - prin consemnarea acestora în Registrul de reclamații care se află în incinta fiecărei sucursale a Băncii;
  - prin expedierea reclamației întocmite în formă liberă prin corespondența obișnuită sau prin depunerea acesteia la una din sucursalele ale Băncii;
  - prin expedierea reclamației prin intermediul rubricii „Sugestii și reclamații” de pe pagina web oficială a Băncii ([www.eximbank.md](http://www.eximbank.md));
  - prin expedierea reclamației întocmite în formă liberă la adresa electronică a Băncii: [contact@eximbank.com](mailto:contact@eximbank.com), la sediul Băncii din mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 171/1 sau apelând Centrul de Contact, la numerele de telefon: 022 600 000.
- 5.4 Reclamația depusă în formă scrisă care urmează a fi adresată Directorului General al Băncii, trebuie să conțină, cel puțin, următoarele: numele, prenumele clientului, domiciliul, telefonul de contact, obiectul adresării, denumirea sistemului de remitere de bani, datele privind remiterea de bani (suma, valuta, localitatea și țara de destinație a plății, Beneficiarul, data și semnătura clientului).
- 5.5 Reclamațiile clienților sunt examinate conform prevederilor actelor normative interne, în termenele prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Semnătura:

**Prim-Vicedirector General**  
**Vitalie BUCĂTARU**

**Data perfectării 08.08.2023**