

ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕВОДОВ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Банк осуществляет международные переводы денежных средств в соответствии с положениями Закона № 62-XVI о валютном регулировании от 21.03.2008, Закона № 190-XVI от 26.07.2007 о предупреждении и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма, Регламента об условиях и порядке осуществления валютных операций от 28.01.2010; Регламента о деятельности банков в системах международного перевода денежных средств от 01.07.2011, Программы Banca de Economii S.A. по предотвращению и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма от 15.03.2010, Политики Banca de Economii S.A. по идентификации клиента от 28.03.2008.
- 1.2. Цель настоящих Правил определить процедуры осуществления, изменения и возврата переводов в рамках систем международного перевода денежных средств, предлагаемых банком, порядка подачи рекламаций, а также права и обязанности участников предоставляемых услуг международных денежных переводов.
- 1.3. Банк предоставляет услуги международных денежных переводов в рамках следующих систем:
 - a) Денежные переводы WESTERN UNION на основании Договора Участия от 13 января 2009, заключенный с Western Union Network, Канада
 - b) Денежные переводы UNISTREAM на основании Договора №. 291 об участии в международной системе денежных переводов Юнистрим от 24 апреля 2008, заключенный с „Unistream” ОАО, Россия
 - c) Денежные переводы CONTACT на основании Договора № НСЛ25 участия в системе CONTACT от 30 мая 2011 заключенный с „Russlavbank” ОАО, Россия.
- 1.4. Банк обеспечивает для клиентов доступность информации касательно условий исполнения международных переводов денежных средств, участников которых является, на информационных панно в филиалах и представительствах банка, на интернет странице банка www.bem.md и посредством информационных брошюр.
- 1.5. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:
 - a) **Услуга по международному переводу денежных средств** – услуга, в рамках которой банк-плательщик Республики Молдова принимает от плательщика денежные средства для их перевода за границу, или услуга, в рамках которой банк-бенефициар Республики Молдова предоставляет бенефициару денежные средства, переведенные из-за границы.
 - b) **Система международного перевода денежных средств** – система, регулируемая общими нормами участников системы, связанными с обработкой, зачетом и расчетом по международным переводам денежных средств, в рамках которой осуществление международного перевода денежных средств не обусловлено использованием банковского счета плательщика/бенефициара.
 - c) **Плательщик/Отправитель** – физическое лицо, обслуживающееся в банке-плательщике Республики Молдова, и которое обращается с просьбой об осуществлении международного перевода денежных средств.

- d) **Бенефициар** – физическое лицо, обслуживающееся в банке-бенефициаре Республики Молдова, и которое является получателем международного перевода денежных средств.
- e) **Документ, удостоверяющий личность:** физическое лицо – резидент представляет удостоверяющий личность документ национальной паспортной системы (удостоверение личности, вид на постоянное жительство и т.д., выданные уполномоченным органом Республики Молдова), который подтверждает место жительства в Республике Молдова, а физическое лицо – нерезидент представляет паспорт, выданный уполномоченным органом иностранного государства, вид на временное жительство, выданный уполномоченным органом Республики Молдова, и т. д.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ВАЛЮТНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УСЛУГ МЕЖДУНАРОДНОГО ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 2.1. В рамках валютных операций физические лица – резиденты осуществляют платежи /переводы в личных целях. Не допускается осуществление физическими лицами – резидентами платежей /переводов, которые по своей сути должны осуществляться юридическими лицами.
- 2.2. Физическое лицо – резидент может осуществить перевод за границу денежных средств в следующих целях:
 - a) семейные расходы (указывается родственная связь),
 - b) выезд на постоянное место жительства за границу,
 - c) временное нахождение за рубежом,
 - d) получение визы на въезд в иностранное государство,
 - e) в качестве дарения,
 - f) социально значимые неторговые платежи /переводы.

Физическое лицо – резидент может перевести без представления лицензированному банку обосновывающих документов денежные средства в сумме, не превышающей 1000 евро (или их эквивалент).

- 2.3. Физическое лицо – нерезидент может осуществлять за границу платежи /переводы, следующим образом:
 - a) перевод физическим лицом – нерезидентом на свое имя, в том числе на свой банковский счет, – без представления лицензированному банку обосновывающих документов;
 - b) единовременный платеж /перевод за границу в пользу физического /юридического лица в сумме, не превышающей 1000 евро (или их эквивалент), – без представления лицензированному банку обосновывающих документов;
 - c) платеж /перевод за границу в пользу физического /юридического лица в сумме, превышающей 1000 евро (или их эквивалент), – по представлению лицензированному банку обосновывающих документов (например, тех, которые подтверждают

необходимость осуществления этого платежа /перевода и содержат данные о сумме платежа /перевода).

ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 3.1. Для осуществления международного перевода отправитель предоставляет в банк следующие документы, не ограничиваясь этим:
- Документ, удостоверяющий личность,
 - Заполненный бланк для отправки перевода,
 - При необходимости, обосновывающие документы, и сумму перевода, комиссионный сбор.
- 3.2. Бланк для отправки перевода для каждой системы заполняется отправителем и содержит следующие обязательные данные:
- Страна получения,
 - Сумма перевода цифрами и прописью и валюта перевода,
 - Информация о получателе:
 - a. Имя
 - b. Фамилия
 - c. Номер телефона
 - d. Адрес
 - Информация об отправителе:
 - a. Имя
 - b. Фамилия
 - c. Данные, документа, удостоверяющего личность
 - d. Номер телефона
 - e. Адрес
 - f. Резидент/нерезидент
 - Цель платежа, которая указывается подробно. Для переводов, предназначенных на семейные расходы, указывается родственная связь.
 - Подпись клиента.
- 3.3. Сумма перевода не должна превышать сумму, указанную в обосновывающих документах.
- 3.4. Банк осуществляет меры по идентификации отправителя согласно политике Banca de Economii SA по идентификации клиента, подтверждая личность клиента - отправителя перевода посредством предоставленного документа.
- 3.5. Международный перевод денежных средств может быть осуществлен от имени отправителя или его представителя на основании нотариально заверенной доверенности. Доверенность должна предусматривать право данного лица осуществить перевод средств. Доверенность хранится в банке. В случае генеральной доверенности, клиент предоставляет оригинал и заверенную копию доверенности. Оригинал возвращается клиенту, а заверенная копия хранится в банке. В случае

осуществления перевода по доверенности, подтверждение личности осуществляется согласно стандартной процедуре идентификации.

- 3.6. При отправлении перевода ему присваивается уникальный идентификационный номер.
- 3.7. Банк взимает с клиента сумму перевода и комиссионный сбор за осуществление перевода и вручает отправителю документ, который подтверждает осуществление перевода и содержит следующие данные:
- Наименование системы денежных переводов
 - Уникальный идентификационный номер
 - Дата и место осуществления перевода
 - Сумма и валюта перевода
 - Данные отправителя и получателя
 - Место получения перевода (страна и город назначения, и если необходимо, наименование и адрес банка).
 - Контактные данные банка для получения дополнительной информации и/или подачи рекламаций.
- 3.8. Отправитель должен уведомить получателя об осуществлении перевода и предоставить ему необходимые для выплаты данные.

4. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ПЕРЕВОДА

- 4.1. Данные перевода, отправленного из офисов Banca de Economii S.A. можно изменить по требованию отправителя, при условии, что перевод не выплачен получателю.
- 4.2. Данные, которые можно изменить в переводе:
- Имя, фамилия получателя
 - Имя, фамилия отправителя
- 4.3. Для изменения данных перевода отправитель должен предоставить в филиал банка, где был осуществлен перевод, следующие документы, не ограничиваясь этим:
- а) Документ, удостоверяющий личность,
 - б) Документ, подтверждающий осуществление перевода,
 - с) Письменное заявление с указанием необходимых изменений и обоснования для их осуществления.
- 4.4. Изменение данных перевода осуществляется бесплатно.

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА МЕЖДУНАРОДНОГО ПЕРЕВОДА

- 5.1. Международный перевод, отправленный из офисов Banca de Economii S.A., может быть возвращен по требованию отправителя, при условии, что перевод не выплачен получателю.
- 5.2. Для возврата перевода отправитель должен предоставить в филиал банка, где был осуществлен перевод, следующие документы, не ограничиваясь этим:
- а) Документ, удостоверяющий личность,
 - б) Документ, подтверждающий осуществление перевода,

- с) Письменное заявление с указанием данных перевода и обоснования для его возврата.
- 5.3. Возврат перевода осуществляется после получения соответствующего подтверждения из операционного центра международной системы денежных переводов.
- 5.4. Если перевод аннулируется по требованию или по вине отправителя, к возврату подлежит только сумма перевода без комиссии. В случае если перевод аннулируется по вине оператора или по техническим причинам, отправителю возвращается сумма перевода вместе с комиссией.
- 5.5. Системы международных переводов, с которыми работает банк, не ограничивают срок действия перевода. На основании запроса на возврат, перевод возвращается в банк - отправитель и может быть возвращен отправителю без ограничений срока выдачи. Комиссия за перевод не возвращается.

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В РАМКАХ МЕЖДУНАРОДНОГО ПЕРЕВОДА

- 6.1. Для выдачи международного перевода денежных средств получатель предоставляет в банк следующие документы, не ограничиваясь этим:
- Документ, удостоверяющий личность,
 - Заполненный бланк на получение перевода
 - Другие документы, предусмотренные законодательством.
- 6.2. Бланк на получение перевода каждой системы переводов заполняется получателем и содержит следующую обязательную информацию:
- Уникальный идентификационный номер,
 - Страна осуществления перевода,
 - Ожидаемая сумма перевода цифрами и прописью и валюта перевода,
 - Информация об отправителе:
 - а. Имя
 - б. Фамилия
 - Информация о получателе:
 - а. Имя
 - б. Фамилия
 - с. Данные документа, удостоверяющего личность
 - д. Номер телефона
 - е. Адрес
 - ф. Резидент/нерезидент
 - Подпись клиента.
- 6.3. При оказании услуг по автоматическому заполнению бланка получатель устно предоставляет обязательную информацию до осуществления операции по выплате перевода.

- 6.4. Банк осуществляет меры по идентификации получателя согласно политике Banca de Economii SA по идентификации клиента, подтверждая личность клиента - получателя перевода посредством предоставленного документа.
- 6.5. Выдача перевода осуществляется только в случае, если представленная информация соответствует информации в системе касательно:
- Уникальный идентификационный номер,
 - Имя и фамилия отправителя и получателя, их написание,
 - Страна отправления перевода,
 - Ожидаемая сумма $\pm 5\%$.
- 6.6. Разрешается выдача перевода в случае следующих расхождений между данными в системе и данными и документами, предоставленными получателем:
- Род имени и фамилии не меняется в результате неправильного написания
 - Имя или фамилия получателя искажены в результате транслитерации
 - Вторая фамилия получателя не указана, в случае если у него двойная фамилия
 - Имя получателя неполное, в случае если он имеет двойное имя, но род имени от этого не меняется
 - Дублирование букв в имени
 - Имя указано в полной либо уменьшительной форме
 - Имя в национальном варианте
- 6.7. Banca de Economii S.A. не несет ответственности за отказ выдать перевод в случае, когда данные, указанные получателем, не соответствуют данным, указанным отправителем на момент осуществления перевода.
- 6.8. Оплата перевода осуществляется в валюте, в которой он был отправлен или установленной отправителем валюте выплаты. Изменение валюты выплаты осуществляется только с согласия получателя.
- 6.9. Получатель получает сумму перевода в наличной форме, копию бланка на получение перевода и кассовый ордер.
- 6.10. Международный перевод денежных средств может быть выдан получателю или его представителю на основании нотариально заверенной доверенности. Доверенность должна предусматривать право данного лица получить перевод средств. Доверенность хранится в банке. В случае генеральной доверенности, клиент предоставляет оригинал и заверенную копию доверенности. Оригинал возвращается клиенту, а заверенная копия хранится в банке. В случае получения перевода по доверенности, подтверждение личности осуществляется согласно стандартной процедуре идентификации.

7. ПОРЯДОК ПОДАЧИ РЕКЛАМАЦИЙ

- 7.1. Клиент, бенефициар услуги международного перевода, имеет право подать рекламации касательно процедуры, условий и сроков предоставления данных услуг Banca de Economii S.A., в соответствии с положениями Гражданского кодекса, Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13.03.2003, опубликованный в Monitorul Oficial al R. Moldova nr.126-131/507 от 27.06.2003, Закона о подаче петиций №. 190-XIII от 19.07.1994 и Процедуры разрешения петиций, рекламаций и жалоб, адресованных Banca de Economii S.A. от 02 марта 2011.

- 7.2. Рекламация касательно международных переводов денежных средств может быть подана только клиентом, осуществившим данную операцию в Banca de Economii S.A.
- 7.3. Рекламации предоставляются банку письменно на бумажном носителе или в электронной форме на почтовый ящик bem@bem.md, посредством интернет-страницы www.bem.md, рубрика „Часто задаваемые вопросы”, на государственном языке или другом языке в соответствии с Законом о функционировании языков в Республике Молдова, либо заявитель лично обращается в банк с документами, удостоверяющими личность и документами, подтверждающими осуществление перевода.
- 7.4. Рекламация адресуется президенту банка или непосредственно директору филиала, подписывается автором и содержит информацию об имени, фамилии, адресе, телефоне рекламанта и о номере, дате и месте совершения, сумме и валюте перевода, а также данные отправителя и получателя. Дополнительно прилагается копия акта, удостоверяющего личность и документы, подтверждающие осуществление перевода.
- 7.5. В рамках операций международного перевода денежных средств клиент может предъявить рекламацию по следующим вопросам:
- Порядок, условия и сроки оказания услуг,
 - указание ошибочных данных перевода оператором банка,
 - валюта выдачи перевода, в том числе примененный валютный курс,
 - выдача перевода третьему лицу - не бенефициару перевода,
 - мошенничество.
- 7.6. Банк принимает, регистрирует и рассматривает рекламацию и документы, необходимые для расследования, и информирует заявителя касательно результатов расследования и принятого решения в течение 15-30 дней в зависимости от сложности вопроса. В случае если рассмотрение рекламации требует более длительного периода, заявитель информируется соответственно.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. Права и обязанности Банка

Банк имеет право:

- Взимать сумму перевода и комиссию в соответствии с установленной тарифной политикой.
- Не выдавать перевод получателю в случае непредставления правильных или полных данных перевода в соответствии с требованиями по выплате.
- Не осуществлять перевод, в случае если он не соответствует требованиям и положениям принципов "знай своего клиента".
- Предоставлять информацию о переводах уполномоченным органам в соответствии с законодательством Республики Молдова.

Обязанности Банка:

- Осуществить идентификацию клиента согласно Закону республики Молдова № 273-ХІІІ от 09.11.1994 касательно документов, удостоверяющих личность в национальной паспортной системе.
- Информировать отправителя и получателя о правилах осуществления международного перевода и предоставить клиентам все необходимые для его осуществления/выдачи документы.
- Сообщить отправителю:
 - a) Сумму комиссии за осуществление перевода, взимаемой с отправителя и/или получателя перевода,
 - b) Обменный курс, установленный для осуществляемой операции,
 - c) Период действия перевода для получения денежных средств получателем,
 - d) Место получения денежных средств получателем,
 - e) Любую другую информацию, необходимую отправителю для осуществления перевода и получателю для получения денежных средств.
- Получить деньги от отправителя перевода и обеспечить осуществление перевода в соответствии с нормами системы международного перевода денежных средств.
- Проверить соответствие деталей перевода в системе с данными и документом, удостоверяющим личность, представленными получателем при выплате перевода.
- Предупреждать попытки осуществления переводов в рамках операций нелегальной торговли и легализации средств, полученных преступным путем.
- Информировать отправителя перевода о схемах мошенничества с целью предупреждения вовлечения в них клиента.
- Ввести учет и хранить информацию об отправителях и получателях международных переводов.

8.2. Права и обязанности клиента

Клиент имеет право:

- Получить полную информацию об условиях и порядке осуществления международных переводов.
- Просить помощь операторов банка в заполнении заявлений на осуществление/получение переводов.
- Просить изменить или аннулировать перевод, в случае если система позволяет это сделать в соответствии с установленными в ней правилами и условиями.

Обязанности клиента:

- Соблюдать требования и положения нормативных актов республики Молдова касательно осуществления международных переводов.
- Предоставить действительный документ, удостоверяющий личность.
- Предоставить полные и корректные данные перевода в соответствии с требованиями по выплате данной системы, для получения денежных средств.
- Заплатить банку комиссию за осуществление перевода в соответствии с тарифной политикой системы.
- Не осуществлять перевод в коммерческих целях

- Не осуществлять перевод в пользу неизвестных лиц в качестве оплаты за приобретенные по интернету товары или в других целях, связанных с мошенничеством.
- Сообщить получателю об осуществлении перевода и предоставить ему все необходимые данные для его получения.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. Данные Правила предоставляются по требованию клиента во всех филиалах Banca de Economii S.A. и на интернет странице банка.
- 9.2. Данные Правила распространяются на операции, осуществленные Banca de Economii S.A., и не влекут за собой юридической ответственности за пределами банка.