

REGULILE DE PRESTARE A SERVICIILOR DE REMITERE DE BANI ÎN BANCA DE ECONOMII S.A.

1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Banca de Economii S.A. (în continuare - Banca) efectuează operațiuni de remitere de bani în conformitate cu prevederile Legii nr.62-XVI privind reglementarea valutară din 21.03.2008 (cu modificările și completările ulterioare), Legii nr.190-XVI din 26.07.2007 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Regulamentului privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare din 28.01.2010 (cu modificările și completările ulterioare); Regulamentului cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani în vigoare din 01.07.2011 (cu modificările și completările ulterioare); Programului Băncii de Economii S.A. privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului; Politicii Băncii de Economii S.A. privind identificarea clientului.
- 1.2. Prezentele Reguli determină condițiile efectuării remiterilor de bani prin intermediul sistemelor de remitere de bani prestate de bancă, stabilesc drepturile și obligațiile Clientului și ale Băncii în procesul prestării serviciilor de remitere de bani.
- 1.3. Banca prestează serviciile următoarelor sisteme de remitere de bani:
- a) Serviciul de remitere de bani WESTERN UNION în baza Acordului de Reprezentanță din 13 ianuarie 2009, încheiat cu Western Union Network, Canada;
 - b) Serviciul de remitere de bani UNISTREAM în baza Acordului de Participare în cadrul sistemului „Unistream” (Юнистрим) nr. 291 din 24 aprilie 2008, încheiat cu banca comercială „Unistream” ОАО, Moscova, Rusia;
 - c) Serviciul de remitere de bani CONTACT în baza Acordului Nr. 25 de participare în cadrul sistemului CONTACT, din 07 iunie 2011 încheiat cu banca corespondentă BC Russlavlbank, Moscova, Rusia;
 - d) Serviciul de remitere de bani LEADER în baza Contractului de parteneriat cu sistemul de plăți “Transferuri internaționale de bani LEADER” nr. 498/13 din 15 mai 2013 încheiat cu compania НКО ЗАО «ЛИДЕР», Moscova, Rusia.
- 1.4. Banca pune la dispoziție clienților informația detaliată privind Condițiile de executare a serviciilor de remitere de bani prin afișarea acestora la ghișeele sediilor operaționale ale Băncii și pe pagina web a băncii www.bem.md.
- 1.5. Noțiunile utilizate:
- a) **Serviciu de remitere de bani** – serviciu de plată în cadrul căruia se primesc mijloace bănești de la plătitor fără crearea unui cont de plăți pe numele plătitorului sau al beneficiarului plății, 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 mijloacele bănești sunt primite în numele beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia.
 - b) **Sistem de remitere de bani** – sistem reglementat de norme comune participanților sistemului, aferente procesării, compensării și decontării mijloacelor bănești privind remiterile de bani și în cadrul căruia executarea remiterii de bani nu este condiționată de utilizarea unui cont de plăți al plătitorului /beneficiarului.
 - c) **Plătitor** – persoana care dă un ordin de remitere de bani printr-un sistem de remitere de bani, în cazul în care nu există un cont de plăți.
 - d) **Beneficiar** – persoana care este destinatarul mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani efectuate printr-un sistem de remitere de bani.
 - e) **Actul de identitate valabil** - pentru persoana fizică rezidentă este actul de identitate din sistemul național de pașapoarte (buletinul de identitate, permisul de ședere permanentă etc. eliberate de către organul abilitat al Republicii Moldova) care atestă domiciliul în

Republica Moldova, iar pentru persoana fizică nerezidentă este pașaportul eliberat de către organul abilitat al statului străin, permisul de ședere temporară eliberat de către organul abilitat al Republicii Moldova etc.

2. CERINȚELE AFERENTE LEGISLAȚIEI MONEDARE CU PRIVIRE LA REALIZAREA SERVICIULUI DE REMITERE DE BANI

- 2.1. Persoanele fizice rezidente pot efectua remiteri de bani în scopuri personale. Nu se admite efectuarea remiterilor de bani care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoanele juridice.
- 2.2. Operațiunea de remitere de bani poate fi efectuată de persoana fizică rezidentă în următoarele scopuri:
- a) Cheltuieli familiale (suplimentar se indică legătura de rudenie, relația de căsătorie, relația de tutelă/curatelă),
 - b) Stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate,
 - c) Aflarea temporară în străinătate,
 - d) Pentru obținerea vizei,
 - e) Donație,
 - f) Transferuri necomerciale socialmente importante,
 - g) etc.

Persoana fizică rezidentă poate transfera, fără prezentarea la bancă a documentelor justificative, mijloace bănești sub forma de remitere de bani unică în sumă ce nu depășește limita prevăzută de legislația Republicii Moldova.

Persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți /remiteri de bani în străinătate după cum urmează:

- a) transferul de către persoana fizică nerezidentă pe numele său – fără prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative;
- b) o plată/un transfer unic în străinătate în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative;
- c) o plată/un transfer în străinătate în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative (de exemplu, cele care confirmă necesitatea efectuării acestei plăți /transfer și conțin date despre suma plății /transferului).

3. MODUL DE EXPEDIERE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI AFERENTE REMITERII DE BANI

- 3.1. Pentru expedierea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani plătitorul urmează să prezinte următoarele documente:
- act de identitate valabil,
 - procura, în cazul când remiterea de bani se efectuează prin reprezentantul plătitorului,
 - formularul *Pentru trimis bani* tipizat pentru fiecare sistem de remitere de bani completat (opțional),
 - documentele justificative care atestă posibilitatea efectuării remiterii de bani,
 - suma remiterii de bani și a comisionului.
- 3.2. Formularul *Pentru trimis bani* tipizat pentru fiecare sistem de remitere de bani, se completează de către plătitor și conține următoarele date obligatorii:

- Țara, orașul de destinație sau după caz denumirea băncii beneficiare,
 - Suma expediată în litere și cifre și moneda,
 - Informația despre Beneficiar:
 - a. Prenume
 - b. Nume
 - c. Număr de telefon (opțional)
 - Informația despre Plătitor:
 - a. Prenume
 - b. Nume
 - c. Patronimic
 - d. Datele actului de identitate
 - e. Număr de telefon
 - f. Adresa completă
 - g. Rezident sau Nerezident
 - Scopul remiterii de bani care se indică în mod desfășurat.
 - Semnătura clientului.
- 3.3. În cazul completării automate a formularului *Pentru trimis bani*, clientul prezintă în mod verbal datele remiterii de bani.
- 3.4. Suma remiterii de bani nu trebuie să depășească suma indicată în documentele justificative prezentate.
- 3.5. Banca aplică măsuri de identificare a plătitorului, conform cerințelor Politicii Băncii de Economii SA privind identificarea clientului.
- 3.6. Remiterea de bani poate fi expediată din numele plătitorului sau prin reprezentantul acestuia în baza procurii eliberate unei persoane de către plătitor, legalizate notarial. În procură trebuie să fie clar indicat dreptul deținătorului de a expedia remiterea de bani. Procura în original se păstrează la bancă. În cazul procurii generale, clientul trebuie să prezinte originalul și copia procurii. Originalul procurii generale se restituie clientului. Copia procurii generale autenticată de către operatorul băncii se păstrează la bancă. În cazul în care o persoană este împuternicită în numele clientului să expedieze remiterea de bani, se va efectua identificarea persoanei în cauză utilizând aceleași proceduri de identificare.
- 3.7. La expedierea remiterii de bani, acestuia i se atribuie codul unic de identificare.
- 3.8. Banca încasează de la plătitor suma remiterii de bani și comisionul perceput pentru expedierea remiterii de bani și înmânează plătitorului documentele care confirmă efectuarea operațiunii și care conțin următoarele date:
- Denumirea sistemului de remitere de bani
 - Codul unic de identificare al remiterii de bani
 - Data și locul efectuării remiterii de bani
 - Suma și moneda remiterii de bani
 - Datele despre plătitor și beneficiar
 - Locul pentru ridicarea remiterii de bani (țara, orașul de destinație și dacă este cazul, denumirea și adresa băncii).
 - Datele de contact ale băncii pentru informații suplimentare sau/și reclamații.
- 3.9. Plătitorul este obligat să informeze beneficiarul despre efectuarea remiterii de bani și să furnizeze datele necesare pentru ridicarea lui în conformitate cu condițiile de executare a remiterii de bani.

4. MODUL DE MODIFICARE A DATELOR REMITERII DE BANI

- 4.1. Datele aferente remiterii de bani expediate de către Banca de Economii S.A. pot fi modificate la solicitarea plătitorului, cu condiția că mijloacele bănești aferente remiterii de bani nu au fost achitate beneficiarului.

- 4.2. Datele remiterii de bani care pot fi modificate sunt (în funcție de sistemul de remitere de bani):
- Numele, prenumele Beneficiarului
 - Numele, prenumele Plătitorului.
- 4.3. Pentru modificarea datelor remiterii de bani plătitorul urmează să prezinte la filiala băncii care a executat operațiunea următoarele documente:
- a) act de identitate valabil,
 - b) documentele care atestă efectuarea remiterii de bani,
 - c) cererea scrisă cu indicarea datelor privind remiterea de bani și a datelor ce urmează a fi modificate.
- 4.4. Pentru modificarea datelor remiterilor de bani, comision nu se percepe.

5. MODUL DE RETURNARE A REMITERII DE BANI

- 5.1. Mijloacele bănești expediate în cadrul remiterii de bani pot fi returnate la solicitarea plătitorului, cu condiția că mijloacele bănești aferente remiterii de bani nu au fost achitate beneficiarului.
- 5.2. Pentru returnarea remiterii de bani, plătitorul urmează să prezinte la filiala băncii care a executat operațiunea următoarele documente:
- a) act de identitate valabil,
 - b) documentele care atestă efectuarea remiterii de bani,
 - c) cererea scrisă cu indicarea datelor remiterii de bani și a motivului de returnare a remiterii de bani.
- 5.3. Returnarea remiterii de bani se efectuează după primirea confirmării respective de la centrul operațional al sistemului de remitere de bani.
- 5.4. Dacă mijloacele bănești expediate în cadrul remiterii de bani se returnează la cererea plătitorului, acestuia i se înmânează numai suma remiterii de bani fără comision. Dacă remiterea de bani se anulează din cauza erorilor tehnice ale sistemului de plăți, Banca contactează plătitorul pentru returnarea ulterioară a sumei remiterii de bani și a comisionului încasat.
- 5.5. Sistemele de remitere de bani cu care Banca de Economii S.A. colaborează nu stabilesc un termen de valabilitate a remiterii de bani. În baza cererii de returnare remiterea de bani este returnată la banca plătitoare și este disponibilă pentru încasare de către plătitor pe un termen nelimitat. Pentru remiterile de bani returnate comisionul nu se returnează.

6. MODUL DE ELIBERARE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI AFERENTE REMITERII DE BANI

- 6.1. Pentru eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani în cadrul operațiunii valutare beneficiarul urmează să prezinte la bancă următoarele documente, fără a se limita la acestea:
- act de identitate valabil,
 - procura, în cazul când remiterea de bani este recepționată de reprezentantul beneficiarului,
 - formularul *Pentru primit bani* tipizat pentru fiecare sistem de remitere de bani completat (opțional).
- 6.2. Formularul *Pentru primit bani* tipizat pentru fiecare sistem de remitere de bani, se completează de către beneficiar și conține următoarele date obligatorii:
- Numărul de control al remiterii de bani,
 - Țara de origine a remiterii de bani,
 - Suma așteptată în litere și cifre și moneda,
 - Informația despre Plătitor:

- a. Prenume
 - b. Nume
 - Informația despre Beneficiar:
 - a. Prenume
 - b. Nume
 - c. Patronimic
 - d. Datele actului de identitate
 - e. Număr de telefon
 - f. Adresa completă
 - g. Rezident sau Nerezident
 - Semnătura clientului.
- 6.3. În cazul completării automate a formularului *Pentru primit bani*, clientul prezintă în mod verbal datele remiterii de bani.
- 6.4. Banca aplică măsuri de identificare a beneficiarului, conform cerințelor Politicii Băncii de Economii SA privind identificarea clientului.
- 6.5. Achitarea remiterii de bani are loc doar în cazul când informația prezentată corespunde celei din sistem cu privire la:
- Numărul de control al remiterii de bani,
 - Numele și prenumele plătitorului și beneficiarului,
 - Țara de origine a fondurilor,
 - Suma așteptată, cu o aproximație de $\pm 5\%$ din suma așteptată.
- 6.6. Se admite achitarea remiterii de bani în cazul când apar divergențe în datele beneficiarului transferului afișate în sistem cu informația obținută despre operațiune precum și documentele prezentate, doar în următoarele cazuri:
- Genul prenumelui și/sau numelui nu este afectat de scrierea greșită.
 - Numele sau prenumele beneficiarului are litere scrise greșit ca urmare a transliterării.
 - Al doilea nume al beneficiarului a fost omis în cazul în care ultimul are două nume de familie.
- 6.7. Banca nu poartă răspundere pentru refuzul de a achita remiterea de bani, în cazul când datele prezentate de beneficiar nu corespund cu cele indicate de plătitor în momentul expedierii remiterii de bani.
- 6.8. Eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani se face în moneda indicată de plătitor, se admite achitarea în altă monedă doar cu acordul beneficiarului.
- 6.9. Beneficiarului i se înmânează suma remiterii de bani în numerar, un exemplar al Formularului *Pentru primit bani* și al ordinului de eliberare în moneda străină.
- 6.10. Remiterea de bani poate fi eliberată Beneficiarului sau reprezentantului acestuia în baza procurii perfectate în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare. În procură trebuie să fie clar indicat dreptul deținătorului de a beneficia de remiterea de bani. Originalul procurii se păstrează la bancă. În cazul procurii generale, clientul trebuie să prezinte originalul și copia procurii. Originalul procurii generale este restituit clientului. Copia procurii generale, autenticată de către operatorul băncii, se păstrează la bancă. În cazul în care o persoană este împuternicită în numele clientului să primească remiterea de bani, se va efectua identificarea persoanei în cauză utilizând aceleași proceduri de identificare.

7. MODUL DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

- 7.1. Clientul, plătitorul/beneficiarul serviciului de remitere de bani, este în drept să depună reclamații privind modul, condițiile și termenii de prestare a serviciului dat de Banca de Economii S.A., în conformitate cu Codul Civil al RM, Legea cu privire la petiționare nr. 190-XIII

din 19.07.1994 cu modificările ulterioare și Procedura de soluționare a petițiilor, reclamațiilor și sesizărilor adresate Băncii de Economii S.A.

- 7.2. Reclamația privind operațiunile de remitere de bani poate fi depusă doar de către clientul Băncii care a efectuat operațiunea în cauză.
- 7.3. Reclamația se depune la Bancă în scris pe suport de hârtie, în formă electronică la adresa bem@bem.md sau prin intermediul site-ului www.bem.md, rubrica „Întrebări frecvente”, în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova. Reclamația în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare, cu atașarea documentelor necesare.
- 7.4. Reclamația (suport de hârtie și în regim electronic) se adresează Președintelui Comitetului de conducere al Băncii sau nemijlocit directorului filialei Băncii din teritoriu, se semnează de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul, telefonul de contact, codul unic de identificare al remiterii de bani, data și locul efectuării remiterii de bani, suma și moneda remiterii de bani, datele despre plătitor și beneficiar, copia actului de identitate al solicitantului și documentele de executare a operațiunii aferente remiterii de bani.
- 7.5. În cadrul operațiunilor de remitere de bani, clientul poate înainta reclamații privind:
- a) modul, condițiile și termenii de prestare a serviciului,
 - b) introducerea eronată a datelor de către operatorul băncii,
 - c) moneda în care s-a achitat tranzacția,
 - d) ridicarea banilor de către o terță persoană, alta decât destinatarul remiterii de bani,
 - e) fraudele.
- 7.6. Banca primește, înregistrează și examinează reclamația și documentele necesare pentru investigare și informează solicitantul cu privire la rezultatele investigării și decizia luată în termen de 15-30 de zile conform Legii cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19.07.1994, în dependență de complexitatea problemei evocate. În cazul în care soluționarea problemei necesită o perioadă mai îndelungată, solicitantul este informat respectiv.
- 7.7. Banca va atrage o atenție sporită creșterii calității serviciilor prestate, asigurând examinarea atentă și oportună a conflictelor, pretențiilor și reclamațiilor.
- 7.8. Divergențele și litigiile apărute pe parcursul executării obligațiunilor asumate de Bancă și Client se soluționează de către părți pe cale amiabilă, iar în caz de nesoluționare vor fi examinate de instanța de judecată competentă în baza legislației Republicii Moldova.

8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

8.1. Drepturile și obligațiile băncii

În cadrul operațiunilor de remitere de bani Banca are următoarele drepturi:

- să perceapă de la client suma remiterii de bani și comisioanele aferente tranzacției, în conformitate cu politica tarifară stabilită.
- să nu achite remiterea de bani beneficiarului, dacă acesta nu a prezentat informația corectă sau completă despre remiterea de bani, în conformitate cu cerințele de plată.
- să refuze executarea remiterii de bani în cazul în care nu corespunde cerințelor și normelor de respectare a principiului „cunoaște-ți clientul”.
- să ofere informația despre remiterea de bani organelor responsabile, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- să solicite clientului/persoanei împuternicite documentele privind scopul serviciilor bancare ce urmează a se derula prin intermediul Băncii.
- Banca își rezervă dreptul de a refuza efectuarea tranzacțiilor solicitate de client/persoana împuternicită sau de a înceta relațiile cu clientul în cazul unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la veridicitatea celor declarate de client/persoana împuternicită,

inclusiv în cazul în care aceștia prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

În cadrul operațiunilor de remitere de bani Banca are următoarele obligațiuni:

- să aplice măsuri de identificare a clientului, conform Legii Republicii Moldova nr. 273-XIII din 09.11.1994 privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte.
- să informeze plătitorul și beneficiarul despre regulile de efectuare a remiterilor de bani și să ofere clienților documentele necesare pentru expediere/plată a remiterii de bani.
- să informeze plătitorul despre:
 - a) suma comisionului pentru efectuarea remiterii de bani, percepută de la plătitorul și/sau beneficiarul remiterii de bani,
 - b) cursul de schimb valutar stabilit la efectuarea remiterii de bani,
 - c) termenul în care remiterea de bani va fi disponibilă spre ridicare de către beneficiar,
 - d) locația pentru ridicarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani,
 - e) orice altă informație necesară plătitorului pentru expedierea remiterii de bani și plata către beneficiar.
- să primească banii de la plătitorul remiterii de bani și să asigure efectuarea remiterii de bani în conformitate cu normele sistemului de remitere de bani.
- să verifice corespunderea rechizitelor remiterii de bani din sistem, cu datele și actul de identitate prezentate de beneficiarul remiterii de bani.
- să prevină încercările de efectuare a remiterilor de bani pentru operațiunile de comercializare ilegale și de finanțare a operațiunilor de legalizare a veniturilor obținute prin metode frauduloase.
- să informeze plătitorul remiterii de bani despre caracteristicile schemelor frauduloase în vederea prevenirii implicării acestora în asemenea scheme.
- să ducă evidența și să păstreze informația despre plătitorul și beneficiarul remiterii de bani.

8.2. Drepturile și obligațiile clientului

În cadrul operațiunilor de remitere de bani Clientul are următoarele drepturi:

- să obțină toată informația despre condițiile și modul de efectuare a remiterilor de bani;
- să ceară ajutorul băncii, prin intermediul operatorilor, pentru completarea cererilor de efectuare/plată a remiterilor de bani;
- să ceară modificarea datelor sau returnarea remiterii de bani, în cazul în care sistemul permite efectuarea acestora în conformitate cu regulile și condițiile acestuia.

În cadrul operațiunilor de remitere de bani Clientul are următoarele obligațiuni:

- să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și a condițiilor de executare a remiterilor de bani la efectuarea operațiunilor date;
- să prezinte actul de identitate valabil, procura, și alte documente justificative în caz de necesitate;
- să prezinte toate detaliile remiterii de bani în formă corectă și completă conform cerințelor de plată ale sistemului, pentru a putea ridica banii;
- să achite băncii comisionul pentru efectuarea remiterii de bani, în conformitate cu politica tarifară a sistemului;
- să nu efectueze remiterea de bani în scopuri antreprenoriale;

- să nu efectueze remiterea de bani în beneficiul persoanelor necunoscute, în calitate de plată pentru procurarea produselor de pe internet sau pentru orice alt scop ce implică în sine scheme frauduloase;
- să informeze beneficiarul despre efectuarea remiterii de bani și să furnizeze datele necesare pentru ridicarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani.

9. DISPOZIȚII FINALE

- 9.1. Regulile în cauză sunt disponibile la cererea clientului în toate filialele Băncii de Economii S.A. și pe pagina web a băncii.
- 9.2. Regulile în cauză se aplică numai pentru operațiunile de remitere de bani efectuate de Banca de Economii S.A. și nu creează efecte juridice în exteriorul ei.
- 9.3. Banca recunoaște că practicile bancare aplicate la deservirea persoanelor individuale nu au natură statică, astfel Banca va revizui periodic aceste Reguli în lumina legislației curente, recomandărilor și celor mai bune practici aplicabile guvernării corporative a instituțiilor locale și internaționale.
- 9.4. Oficialii băncii și angajații urmează, în corespundere cu acordurile încheiate cu Banca, să-și asume anumite obligațiuni stipulate în acest document și urmează să respecte cerințele acestuia.
- 9.5. Dacă prevederile prezentelor reguli vor intra în contradicție cu legislația în vigoare, alte acte normative sau Statutul Băncii, se consideră necesară ghidarea acțiunilor în conformitate cu legislația în vigoare, alte acte normative sau Statutul Băncii până la momentul includerii amendamentelor necesare în prezentul document.