

# ПРАВИЛА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ В BANCA DE ECONOMII S.A.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Банк осуществляет переводы денег 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 поставщиков платёжных услуг в системах перевода денег от 01.07.2011, Программы Banca de Economii S.A. по предотвращению и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма, Политики Banca de Economii S.A. по идентификации клиента.
- 1.2. Цель настоящих Правил определить процедуры осуществления, изменения и возврата перевода денег в рамках систем перевода денег, предлагаемых банком, порядка подачи рекламаций, а также права и обязанности участников предоставляемых услуг перевода денег.
- 1.3. Банк предоставляет услуги перевода денег в рамках следующих систем:
- a) Система перевода денег WESTERN UNION на основании Договора Участия от 13 января 2009г., заключенного с Western Union Network, Канада.
  - b) Система перевода денег UNISTREAM на основании Договора взаимодействия по осуществлению денежных переводов по международной платёжной системе денежных переводов «ЮНИСТРИМ» №291 от 24 апреля 2008, заключенного с ОАО КБ „Юнистрим”, Россия.
  - c) Система перевода денег CONTACT на основании Договора № Нпбк-09-14/41 партнерства в Платёжной системе CONTACT от 01 октября 2014г., заключенного с оператором системы ООО НКО «РАПИДА», Россия.
  - d) Система перевода денег LEADER на основании Договора об осуществлении денежных переводов по поручению физических лиц по Платёжной системе «Международные Денежные Переводы ЛИДЕР» № 498/13 от 15 мая 2013г., заключенного с оператором системы НКО ЗАО «ЛИДЕР», Россия.
  - e) Система перевода денег MONEYGRAM на основании Договора от 04 августа 2014 г., заключенного с оператором системы - MoneyGram Payment Systems Inc., С.Ш.А.
  - f) Система перевода денег BLIZKO на основании Договора № С-27/0714 от 31 июля 2014г., заключенного с оператором системы ОАО АКБ «Связь-Банк», Россия.
- 1.4. Банк обеспечивает для клиентов доступность информации касательно условий осуществления перевода денег, участником которых является, на информационных панно в филиалах и представительствах банка, на интернет странице банка [www.bem.md](http://www.bem.md) и посредством информационных брошюр.
- 1.5. В целях настоящих правил используются следующие понятия:
- a) **Услуга по переводу денег** – платёжная услуга, в рамках которой средства поступают от плательщика, без открытия платёжного счета на имя плательщика или получателя платежа, с единственной целью перевода соответствующей суммы бенефициару платежа или другому поставщику платёжных услуг, действующему от имени получателя платежа, и/или в рамках которой средства получены на имя получателя платежа и предоставлены в его распоряжение
  - b) **Система перевода денег** – система, регулируемая общими нормами участников системы, связанными с обработкой, зачетом и расчетом денежных средств,

- относящихся к переводу денег, в рамках которой осуществление перевода денег не обусловлено использованием банковского счета плательщика/бенефициара.
- с) **Плательщик** – физическое лицо, обслуживающееся в банке-плательщике Республики Молдова, и которое обращается с просьбой об осуществлении перевода денежных средств.
  - д) **Бенефициар** – физическое лицо, обслуживающееся в банке-бенефициаре Республики Молдова, и которое является получателем денежных средств, в рамках перевода денег.
  - е) **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.

## 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ВАЛЮТНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УСЛУГ ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ

- 2.1. В рамках валютных операций физические лица – резиденты осуществляют платежи /переводы денег в личных целях. Не допускается осуществление физическими лицами – резидентами платежей /переводов денег, которые по своей сущности должны осуществляться юридическими лицами.
- 2.2. Физическое лицо – резидент может осуществить перевод денег за границу в следующих целях:
  - а) семейные расходы (указывается родственная связь/брачные отношения или установление опеки /попечительства),
  - б) выезд на постоянное место жительства за границу,
  - с) временное нахождение за рубежом,
  - д) получение визы на въезд в иностранное государство,
  - е) в качестве дарения,
  - ф) социально значимые неторговые платежи /переводы.
  - г) и прочие.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 денег, следующим образом:
  - а) перевод денег физическим лицом – нерезидентом на свое имя, в том числе на свой банковский счет, – без предоставления лицензированному банку обосновывающих документов;
  - б) единовременный платеж /перевод денег за границу в пользу физического /юридического лица в сумме, не превышающей 1000 евро (или их эквивалент), – без предоставления лицензированному банку обосновывающих документов;
  - с) платеж /перевод денег 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 денег).

### 3. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ

- 3.1. Для осуществления перевода денег плательщик предоставляет в банк следующие документы, не ограничиваясь этим:
- Документ, удостоверяющий личность,
  - Заполненный бланк для перевода денег (опционально),
  - При необходимости, обосновывающие документы,
  - Сумму перевода денег, комиссионный сбор.
- 3.2. Бланк для перевода денег для каждой системы заполняется плательщиком и содержит следующие обязательные данные:
- Страна, город получения, и при необходимости наименование банка бенефициара
  - Сумма перевода денег цифрами и прописью и валюта перевода денег,
  - Информация о бенефициаре:
    - a. Имя
    - b. Фамилия
    - c. Номер телефона (опционально)
  - Информация о плательщике:
    - a. Имя
    - b. Фамилия
    - c. Отчество
    - d. Данные документа, удостоверяющие личность
    - e. Номер телефона
    - f. Адрес
    - g. Резидент/нерезидент
  - Цель платежа, которая указывается подробно.
  - Подпись клиента.
- 3.3. При оказании услуг по автоматическому заполнению бланка плательщик устно предоставляет обязательную информацию до осуществления операции по переводу денег.
- 3.4. Сумма перевода денег не должна превышать сумму, указанную в обосновывающих документах.
- 3.5. Банк осуществляет меры по идентификации плательщика согласно политике Banca de Economii SA по идентификации клиента, подтверждая личность клиента - плательщика перевода посредством предоставленного документа.
- 3.6. Перевод денежных средств может быть осуществлен от имени плательщика 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 копию доверенности. Оригинал возвращается клиенту, а заверенная оператором банка копия, хранится в банке. В случае осуществления перевода по доверенности, подтверждение личности осуществляется согласно стандартной процедуре идентификации.

- 3.7. При осуществлении перевода денег ему присваивается уникальный идентификационный номер.
- 3.8. Банк взимает с клиента сумму перевода и комиссионный сбор за оказание услуги перевода денег и вручает плательщику документы, которые подтверждают осуществление перевода денег, и содержат следующие данные:
- Наименование системы перевода денег
  - Уникальный идентификационный номер перевода денег
  - Дата и место осуществления перевода денег
  - Сумма и валюта перевода денег
  - Данные плательщика и бенефициара
  - Место получения перевода денег (страна и город назначения, и если необходимо, наименование и адрес банка).
  - Контактные данные банка для получения дополнительной информации и/или подачи рекламаций.
- 3.9. Плательщик должен уведомить бенефициара об осуществлении перевода денег и предоставить ему необходимые для выплаты данные.

#### **4. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДАННЫХ ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ**

- 4.1. Данные перевода денег, осуществляемого в офисах Banca de Economii S.A. можно изменить по требованию плательщика, при условии, что денежные средства в рамках перевода денег не выплачены бенефициару.
- 4.2. Данные перевода денег, которые можно изменить (в зависимости от системы перевода денег):
- Имя, фамилия бенефициара
  - Имя, фамилия плательщика
- 4.3. Для изменения данных перевода денег плательщик должен предоставить в филиал банка, где был осуществлен перевод, следующие документы, не ограничиваясь этим:
- а) Документ, удостоверяющий личность,
  - б) Документ, подтверждающий осуществление перевода денег,
  - в) Письменное заявление с указанием данных перевода денег, а также необходимых изменений.
- 4.4. Изменение данных перевода денег осуществляется бесплатно.

#### **5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ**

- 5.1. Денежные средства, отправленные в рамках перевода денег из офисов Banca de Economii S.A., могут быть возвращены по требованию плательщика, при условии, что перевод денег не выплачен бенефициару.
- 5.2. Для возврата денежных средств, плательщик должен предоставить в филиал банка, где был осуществлен перевод денег, следующие документы, не ограничиваясь этим:
- а) Документ, удостоверяющий личность,
  - б) Документ, подтверждающий осуществление перевода денег,
  - в) Письменное заявление с указанием данных перевода денег и обоснования для его возврата.
- 5.3. Возврат перевода денег осуществляется после получения соответствующего подтверждения из операционного центра системы перевода денег.

- 5.4. Если перевод денег возвращается по требованию или по вине плательщика, к возврату подлежит только сумма перевода денег без комиссии, взимаемой при оказании услуги перевода денег. В случае если перевод денег аннулируется по вине оператора или по техническим причинам, плательщику возвращается денежные средства в размере суммы и комиссии перевода.
- 5.5. Срок действия перевода денег установлен для каждой системы отдельно. На основании запроса на возврат, перевод денег возвращается в Banca de Economii S.A. и может быть возвращен плательщику. Комиссия, взимаемая при оказании услуги перевода денег, не возвращается.

## **6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В РАМКАХ ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ**

- 6.1. Для получения перевода денег бенефициар предоставляет в банк следующие документы, не ограничиваясь этим:
- Документ, удостоверяющий личность,
  - Заполненный бланк на получение перевода денег
  - Другие документы, предусмотренные законодательством.
- 6.2. Бланк на получение перевода денег каждой системы перевода заполняется бенефициаром и содержит следующую обязательную информацию:
- Уникальный идентификационный номер перевода денег,
  - Страна осуществления перевода денег,
  - Ожидаемая сумма перевода цифрами и прописью и валюта перевода денег,
  - Информация о плательщике:
    - а. Имя
    - б. Фамилия
  - Информация о бенефициаре:
    - а. Имя
    - б. Фамилия
    - с. Отчество
    - д. Данные документа, удостоверяющего личность
    - е. Номер телефона
    - ф. Адрес
    - г. Резидент/нерезидент
  - Подпись клиента.
- 6.3. При оказании услуг по автоматическому заполнению бланка бенефициар устно предоставляет обязательную информацию до осуществления операции по получению перевода денег.
- 6.4. Банк осуществляет меры по идентификации бенефициара согласно политике Banca de Economii SA по идентификации клиента, подтверждая личность клиента - бенефициара перевода посредством предоставленного документа.
- 6.5. Выдача перевода денег осуществляется только в случае, если представленная информация соответствует информации в системе касательно:
- Уникальный идентификационный номер,
  - Имя и фамилия плательщика и бенефициара, их написание,
  - Страна осуществления перевода денег,
  - Ожидаемая сумма  $\pm 5\%$  .

- 6.6. Разрешается выдача денежных средств в рамках перевода денег в случае следующих расхождений, в зависимости от требований системы, между данными в системе и данными в документах, предоставленных бенефициаром:
- Род имени и фамилии не меняется в результате неправильного написания
  - Имя или фамилия бенефициара искажены в результате транслитерации
  - Вторая фамилия бенефициара не указана, в случае если у него двойная фамилия
  - Имя бенефициара 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 выплаты перевода денег в случае, когда данные, указанные бенефициаром, не соответствуют данным, указанным плательщиком на момент осуществления перевода денег.
- 6.8. Оплата перевода денег осуществляется в валюте, в которой он был осуществлен или установленной плательщиком валюте при переводе денег. Изменение валюты выплаты осуществляется только с согласия бенефициара.
- 6.9. Бенефициар получает сумму перевода денег в наличной форме, копию бланка на получение перевода денег и кассовый ордер.
- 6.10. Денежные средства в рамках перевода денег могут быть выданы бенефициару или его представителю на основании нотариально заверенной доверенности. Доверенность должна предусматривать право данного лица получить перевод денег. Доверенность хранится в банке. В случае генеральной доверенности, клиент предоставляет оригинал и копию доверенности. Оригинал возвращается клиенту, а заверенная оператором банка копия хранится в банке. В случае получения перевода денег по доверенности, подтверждение личности осуществляется согласно стандартной процедуре идентификации.

## **7. ПОРЯДОК ПОДАЧИ РЕКЛАМАЦИЙ, КАСАЮЩИХСЯ УСЛУГ ПЕРЕВОДА ДЕНЕГ**

- 7.1. Клиент, бенефициар услуги перевода денег, 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, Закона о подаче петиций №. 190-XIII от 19.07.1994 и Процедуры урегулирования петиций, рекламаций и жалоб, адресованных Banca de Economii S.A. от 02 марта 2011.
- 7.2. Рекламация, касательно услуг перевода денег 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](mailto:bem@bem.md), посредством интернет страницы [www.bem.md](http://www.bem.md), рубрика „Часто задаваемые вопросы”, на государственном языке или другом языке, в соответствии с Законом № 3465-XI от 01.09.1989 о функционировании языков в Республике Молдова, либо заявитель лично обращается в банк с документами, удостоверяющими личность и документами, подтверждающими осуществление перевода денег.
- 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 операции, сумме и валюте перевода, а также данные плательщика и бенефициара. Дополнительно прилагается копия документа, удостоверяющего личность, и документы, подтверждающие осуществление перевода денег.

- 7.5. В рамках операций перевода денег клиент может предъявить рекламацию по следующим вопросам:
- порядок, условия и сроки оказания услуг,
  - указание ошибочных данных перевода денег оператором банка,
  - валюта выдачи перевода денег, в том числе примененный валютный курс,
  - выдача перевода денег 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 согласно Закону о подаче петиций №. 190-XIII от 19.07.1994 г. в зависимости от сложности вопроса. В случае если рассмотрение рекламации требует более длительного периода, заявитель информируется дополнительно.
- 7.7. Банк будет уделять высокое внимание, качеству услуг, обеспечивая своевременное и тщательное изучение конфликтов, претензий и жалоб.
- 7.8. Разногласия и споры, возникающие в ходе исполнения обязательств Банком и Клиентом, решаются путем переговоров, а в случае невозможности, решения будут рассмотрены компетентным органом, согласно законодательству Республики Молдова.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **8.1. Права и обязанности Банка**

#### Банк имеет право:

- Взимать сумму перевода денег и комиссию в соответствии с установленной тарифной политикой.
- Не выдавать перевод денег бенефициару в случае представления неправильных или неполных данных перевода в соответствии с требованиями по выплате.
- Не осуществлять перевод денег, в случае если он не соответствует требованиям и положениям принципов "знай своего клиента".
- Предоставлять информацию о переводах денег уполномоченным органам в соответствии с законодательством Республики Молдова.
- Требовать от клиента документы, подтверждающие цель осуществления перевода денег.
- Банк оставляет за собой право отказать в осуществлении операциях либо прекратить отношения с клиентом в случае ложного заявления или возникновения подозрения в достоверности его заявлений, а также в случае предоставления в Банк платежных инструментов, которые могут считаться потенциально мошенническими, вызывая при этом платежные риски, в том числе инструментов, которые могут повлиять на окончательность расчетов.

#### Обязанности Банка:

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

## 8.2. Права и обязанности клиента

### Клиент имеет право:

- Получить полную информацию об условиях и порядке осуществления перевода денег.
- Просить помощь операторов банка в заполнении заявлений на осуществление/получение перевода денег.
- Просить изменить или аннулировать перевод денег, 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 перевода денег.
- Предоставить действительный документ, удостоверяющий личность.
- Предоставить полные и корректные данные перевода денег в соответствии с требованиями по выплате данной системы, для получения денежных средств.
- Заплатить банку комиссию при указании услуг перевода денег в соответствии с тарифной политикой системы.
- Не осуществлять перевод денег в коммерческих целях.
- Не осуществлять перевод денег в пользу неизвестных лиц в качестве оплаты за приобретенные по интернету товары или в других целях, связанных с мошенничеством.

- Сообщить бенефициару об осуществлении перевода денег и предоставить ему все необходимые данные для получения денежных средств.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 9.1. Данные Правила предоставляются по требованию клиента во всех филиалах Banca de Economii S.A. и размещаются на интернет странице банка.
- 9.2. Данные Правила распространяются только на операции, осуществленные Banca de Economii S.A., и не влекут за собой юридическую ответственность за пределами банка.
- 9.3. Банк признает, что процедуры, применяемые в процессе обслуживания физических лиц, постоянно меняются в связи, с чем банк будет периодически пересматривать настоящие правила в свете действующего законодательства, рекомендаций и практик корпоративного управления, применяемых местными и международными организациями.
- 9.4. Официальные лица и работники банка, в соответствии с трудовыми договорами, заключенными с Банком, обязаны соблюдать требования, предусмотренные настоящими Правилами.
- 9.5. Если положения настоящих Правил будут конфликтовать с требованиями иных нормативных актов или Устава Банка, Банк руководствуется действующим законодательством, другими нормативными актами или Уставом Банка до момента изменения Правил соответствующим образом.