

Public

APROBAT
de Comitetul de conducere
al BC "EuroCreditBank" S.A.
proces-verbal nr.43
din 15.11.2018

Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

Chișinău 2018

CAPITOLUL 1. DISPOZITII GENERALE

- 1.1. Prezentele Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A. (în continuare – „Reguli”) sunt elaborate în baza Regulamentului cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani (în continuare SRB), aprobat prin hotărârea CA al BNM nr.204 din 15.10.2010, în conformitate cu prevederile Legii nr. 114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plata si moneda electronică și în conformitate cu alte acte normative aplicabile.
- 1.2. Prezentele Reguli sunt destinate reglementării relațiilor dintre Bancă și persoane fizice care beneficiază de serviciile de plată în sistemele de remitere de bani, prestate de BC „EuroCreditBank” S.A. (în continuare „Bancă”).
- 1.3. Sistemele de remitere de bani la care participă BC „EuroCreditBank” S.A. sunt:



- 1.4. Pentru a efectua operațiunile respective, persoana fizică se va prezenta la ghișeul Băncii cu actul de identitate valabil, în original. În cazul adresării la Bancă a reprezentantului, suplimentar se prezintă procura autenticată notarial și după caz legalizată în modul corespunzător.

CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

- 2.1. **Act de identitate** – documentul oficial, eliberat de către autoritatea competentă a Republicii Moldova, care atestă identitatea, statutul juridic și, după caz, domiciliul sau reședința titularului, utilizat de către Bancă în scopul identificării beneficiarului/plătitorului unei remiteri de bani executate printr-un sistem de remitere de bani la care participă Banca.
- 2.2. **Beneficiar al plății** – persoana fizică care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani.
- 2.3. **Cheltuieli familiale** – cheltuielile pentru întreținerea membrilor familiei.
- 2.4. **Documente justificative** – documentele prezentate la Bancă de către clienți, persoane fizice rezidente și nerezidente, în vederea justificării efectuării plăților/transferurilor de bani în cadrul operațiunilor valutare, specificate prin Regulamentul BNM privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, și anume:
 - a) documentele care confirmă necesitatea efectuării de către clienți a plăților/transferurilor de bani (contract, invoice, etc.) și conțin date despre sumele acestora;
 - b) documentele care confirmă circumstanțele la existența cărora clienții pot efectua plățile/transferurile de bani (de exemplu, documente care confirmă legătura de rudenie, aflarea temporară peste hotare);
 - c) alte documente ce confirmă efectuarea de către clienți a plăților/transferurilor de bani și conțin după caz date despre sumele acestora.
- 2.5. **Persoane fizice nerezidente** - persoanele fizice cu domiciliul peste hotare, deținătoare de acte de identitate corespunzătoare, eliberate de către organele împuternicite ale statelor străine, inclusiv persoanele fizice aflate temporar în Republica Moldova.
- 2.6. **Persoane fizice rezidente** – persoanele fizice (cetățeni ai Republicii Moldova, cetățeni străini și apatrizi), cu domiciliul în Republica Moldova deținătoare de acte de identitate corespunzătoare, eliberate de către autoritățile competente ale Republicii Moldova, inclusiv cele temporar aflate peste hotare.

- 2.7. **Membru al familiei** – părinte, copil, soț/soție, frate/soră, bunic/bunică și nepot/nepoată ai acestora.
- 2.8. **Remitere de bani** – serviciul de plată în cadrul căruia se primesc fonduri 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 fondurile sunt primite în numele beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia.
- 2.9. **Sistem de remitere de bani (SRB)** – 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 bancar al plătitorului/beneficiarului.
- 2.10. **Plătitor** – Clientul Băncii, persoană fizică rezidentă/nerezidentă, care solicită Băncii executarea unei remiteri de bani printr-un sistem de remitere de bani la care participă Banca.
- 2.11. **Prestatorul de servicii de plată participant** – prestatorul de servicii de plată al plătitorului sau beneficiarului din Republica Moldova, participant la sistemul de remitere de bani.
- 2.12. **Expediere de mijloace bănești în cadrul remiterii de bani**– serviciul de plată în cadrul căruia se expediază fonduri de la plătitor/expeditor fără crearea unui cont de plăți pe numele plătitorului sau al beneficiarului plății.
- 2.13. **Primire de mijloace bănești în cadrul remiterii de bani** - serviciul de plată în cadrul căruia se primesc fonduri pe numele beneficiarului, fără crearea unui cont de plăți pe numele beneficiarului plății sau al plătitorului/expeditorului.

CAPITOLUL 3. CERINȚE AFERENTE LEGISLAȚIEI VALUTARE A REPUBLICII MOLDOVA CU PRIVIRE LA REALIZAREA OPERAȚIUNILOR DE REMITERE DE BANI

- 3.1. Legislația valutară stabilește următoarele reglementări în cadrul operațiunilor valutare efectuate de către persoanele **fizice rezidente**.
În cadrul operațiunilor valutare persoanele fizice rezidente efectuează plăți/remiteri de bani în scopuri personale. Nu se admite efectuarea de către persoanele fizice rezidente a plăților/remiterilor de bani care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoane juridice. Persoana fizică rezidentă poate efectua remiterea de bani în străinătate în următoarele scopuri:
 - 3.1.1. **Remitere de bani destinată cheltuielilor familiale**. Persoana fizică rezidentă poate efectua remitere de bani în străinătate destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică rezidentă care se află în străinătate și remitere de bani destinată cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei –persoană fizică nerezidentă, în următoarele condiții:
 - a) remitere de bani în sumă până la 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
 - b) remitere de bani în sumă ce depășește 10 000 euro sau echivalentul lor) – poate fi realizată la prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă calitatea de membru al familiei, precum și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării plății/remiterii de bani de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății/transferului, beneficiarul.
 - 3.1.2. **Remitere de bani în legătură cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate**. Persoana fizică rezidentă care se stabilește cu domiciliul în străinătate poate efectua remitere de bani în străinătate a mijloacelor bănești deținute de către acesta cu drept de proprietate, după cum urmează:
 - 1) remitere în sumă ce nu depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
 - 2) remitere în sumă ce depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) - la prezentarea la Bancă a următoarelor documente:
 - a) actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este mențiunea privind autorizarea emigrării de către organele împuternicite al Republicii Moldova;
 - b) documentele ce confirmă deținerea cu drept de proprietate a sumelor mijloacelor bănești supuse transferării din Republica Moldova;

- 3.1.3. Remitere de bani din Republica Moldova în legătură cu aflarea temporară în străinătate. Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor personale pentru perioada aflării temporare în străinătate, în cadrul operațiunilor valutare care, conform legislației în vigoare, pot fi efectuate fără autorizarea Băncii Naționale a Moldovei, în următoarele condiții:
- remitere de bani în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
 - remitere de bani în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată la prezentarea la Bancă a documentelor, care confirmă faptul aflării temporare în străinătate (de exemplu, confirmare de la o instituție de învățământ, instituție medicală sau de la locul de muncă din străinătate, permisul de ședere temporară în statul străin respectiv) și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății/remiterii de bani și conțin date despre suma plății/transferului.
- 3.1.4. Remitere de bani în străinătate în scopul obținerii vizei. Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său remitere de bani în scopul obținerii vizei de intrare în statul străin în următoarele condiții:
- remitere de bani în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative ;
 - remitere de bani în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată la prezentarea la Bancă a
 - documentului /informației ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a mijloacelor bănești pe numele persoanei fizice respective pentru obținerea vizei și conține date despre suma mijloacelor bănești necesare (de exemplu, documentul/informația misiunii diplomatice a statului străin în care este specificată cerința depunerii mijloacelor bănești în contul deschis la o bancă din străinătate pentru obținerea vizei de intrare și suma necesară a fi depusă);
 - documentele care confirmă scopul/motivul vizitei, necesare pentru prezentarea la misiunea diplomatică/oficiul consular respectiv pentru obținerea vizei corespunzătoare.
- 3.1.5. Alte remiteri de bani/plăți în favoarea nerezidenților. Remiterile de bani, altele decât indicate în punctele 3.1.1-3.1.4, pot fi efectuate de către persoana fizică rezidentă în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților
- fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, în cazul în care transferul / plata unică corespunde următoarelor condiții:
 - remitere de bani unică în sumă până la 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
 - remiterea de bani se efectuează în cadrul operațiunii valutare care nu este supusă notificării la Banca Națională a Moldovei/autorizării din partea Băncii Naționale a Moldovei, conform legislației în vigoare.
 - în alte cazuri decât cele indicate la subpct. 1) – la prezentarea la Bancă a documentelor justificative care confirmă scopul plății/remiterii și conțin date despre suma plății/transferului.
- 3.1.6. Remitere de bani în valută străină efectuată pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților. Persoanele fizice rezidente efectuează remiteri de bani în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative în următoarele condiții:
- transferul pe numele său;
 - remitere de bani unică în sumă ce nu depășește 1 0000 euro (sau echivalentul lor) – transferul este realizat fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, în formă de donație;
 - remitere de bani în favoarea persoanei fizice ce ține de acordarea împrumutului în sumă ce depășește 1 0000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată teritoriul Republicii Moldova fără prezentarea la Bancă a documentelor, care confirmă necesitatea efectuării plății/remiterii de bani și conțin date despre suma plății/remiterii de bani.
- 3.2. Legislația valutară stabilește următoarele reglementări în cadrul operațiunilor valutare efectuate de către persoanele **fizice nerezidente**:
- 3.2.1. Remitere de bani destinată cheltuielilor familiale. Persoana fizică nerezidentă poate efectua remitere de bani în străinătate al mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente și nerezidente precum și remitere de bani în străinătate al mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente care se află în străinătate și persoane fizice nerezidente, în următoarele condiții:

- a) remitere de bani unică în sumă de până la 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată fără prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă justificative;
 - b) remiterea de bani în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată la prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă calitatea de membru al familiei și necesitatea efectuării remiterii de bani;
- 3.2.2. Alte plăți/remiteri de bani în străinătate ale persoanelor fizice nerezidente. Persoana fizică nerezidentă poate efectua remitere de bani pe numele său – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, dar cu indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a mijloacelor bănești.
- În favoarea unei persoane fizice rezidente sau nerezidente transferul se efectuează în următoarele condiții:
- a) remitere de bani unică în sumă de până la 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative.
 - b) remitere de bani în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată la prezentarea la Bancă a documentelor, care confirmă necesitatea efectuării plății/remiterii de bani și conțin date despre suma plății/remiterii de bani.
- 3.2.3. Alte plăți/remiteri de bani pe teritoriul Republicii Moldova ale persoanelor fizice nerezidente. Persoana fizică nerezidentă poate efectua remiteri de bani în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova după cum urmează:
- a) remitere de bani pe teritoriul Republicii Moldova de către persoana fizică nerezidentă pe numele său inclusiv în contul său fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, dar cu indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a mijloacelor bănești
 - b) remitere de bani pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice sau juridice în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative.
 - c) remitere de bani pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice sau juridice în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) cu prezentarea la Bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății/remiterii de bani și conțin date despre suma plății/remiterii de bani.

CAPITOLUL 4. MODALITATEA DE EXPEDIERE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 4.1. Clientul poate efectua remiteri de bani în orice subdiviziune a Băncii.
- 4.2. Pentru a efectua remiteri de bani, persoana fizică – expeditor urmează să prezinte la Bancă următoarele documente valabile în original:
 - a) actul de identitate al plătitorului, care este valabil;
 - b) documentele care atestă împuternicirile (după caz);
 - c) documentele justificative conform capitolului 3 (după caz).
 - d) solicitarea în scris, formularul de tip – cerere de remitere de bani, semnată de persoana fizică respectivă.
 - e) certificatul/notificația/autorizația corespunzătoare a Băncii Naționale a Moldovei, după caz.
- 4.3. După completarea de către operator al formularului tip – Cerere de remitere de bani, plătitorul urmează să verifice și să semneze formularul respectiv.
- 4.4. Pentru efectuarea expedierii mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani plătitorul trebuie să dispună de mijloace bănești în valuta respectivă, în suma care acoperă remiterea de bani și comisionul aferent remiterii.
- 4.5. În cazul în care plătitorul îndeplinește condițiile din punctele 4.2. și 4.3 Banca execută remiterea de bani.
- 4.6. Comisionul pentru efectuarea remiterii de bani se percepe de la plătitor și este stabilit în Condițiile de executare a remiterii de bani aferente sistemelor la care participă Banca.
Persoana care a inițiat transferul (plătitorul) este responsabil de informarea beneficiarului privind transferul efectuat, suma, codul unic de identificare și adresa la care urmează să primească transferul.
- 4.7. Banca expeditoare nu este responsabilă de informarea beneficiarului privind remiterea de bani efectuată .

CAPITOLUL 5. MODALITATEA DE ELIBERARE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 5.1. Clientul poate primi remiterea de bani în orice subdiviziune a Băncii.
- 5.2. Pentru a beneficia de eliberarea mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, persoana fizică – beneficiar urmează să prezinte la Bancă următoarele documente valabile, în original:
- actul de identitate;
 - documentele care atestă împuternicirile (după caz);
 - formularul tip – cerere de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, semnată de persoana fizică respectivă, care va conține cel puțin:
 - codul unic de identificare a remiterii de bani;
 - suma și valuta remiterii de bani;
 - numele, prenumele beneficiarului plății, (patronimicul beneficiarului plății în dependență de condițiile Sistemului de remitere de bani)
 - adresa beneficiarului plății;
 - telefonul beneficiarului plății;
 - numele, prenumele plătitorului, (patronimicul plătitorului, dacă se cere conform condițiilor SRB sau codul de identificare ;
 - adresa plătitorului, țara, orașul, strada .
- 5.3. După completarea de către operator al formularului tip – Cerere de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, beneficiarul plății urmează să verifice și să semneze formularul respectiv.
- 5.4. Eliberarea mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani se efectuează cu condiția corespunderii datelor din Sistemul de remitere de bani cu informația prezentată de beneficiar și actul de identitate al acestuia, care trebuie să fie valabil, iar după caz – și cu informația din documentele care atestă împuternicirile.
- 5.5. Pentru eliberarea mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani prin intermediul sistemelor de remitere de bani Banca nu percepe comision de la beneficiar.
- 5.6. Banca nu poartă responsabilitate pentru refuzul de elibera mijloace bănești în cadrul remiterii de bani în cazul necorespunderii datelor despre beneficiar, indicate de către expeditor. Responsabilitatea în astfel de cazuri o poartă plătitorul care a inițiat remiterea de bani.
- 5.7. Persoanele fizice rezidente cu vârsta cuprinsă între 14 – 18 ani pot efectua acte juridice de obținere gratuită a unor beneficii care nu necesită autentificare notarială sau înregistrarea de stat a drepturilor apărute în temeiul lor, conform legislației în vigoare.

CAPITOLUL 6. MODALITATEA DE RETURNARE/ANULARE/MODIFICARE A REMITERII DE BANI

- 6.1. Returnarea/anularea sau modificarea remiterii de bani se efectuează în conformitate cu Regulile sistemului respectiv de remitere de bani în cazul prezentării plătitorului a cererii în formă scrisă în punctul expedierii remiterii de bani, cu condiția că aceasta nu a fost deja eliberată.
- 6.2. Returnarea mijloacelor bănești se efectuează:
- la cererea plătitorului și fără restituirea comisionului de expediere;
 - în caz de erori tehnice a SRB respectiv. În acest caz, Banca returnează plătitorului suma transferului și comisionul de expediere încasat anterior.
 - la cererea plătitorului în aceeași zi, cu returnarea comisionului dacă această condiție este prevăzută în contractul de colaborare încheiat de Banca cu sistemul de remitere de bani respectiv;
- 6.3. Anularea remiterii de bani se efectuează la cererea în formă scrisă a plătitorului. Aceasta se depune la punctul de unde s-a efectuat remiterea de bani. În acest caz, comisionul de expediere nu se restituie acestuia.
- 6.4. Modificarea remiterii de bani se efectuează în conformitate cu Regulile sistemului respectiv de remitere de bani și anume:
- la cererea în formă scrisă a plătitorului,
 - în punctul expedierii remiterii de bani,
 - în cazul dacă mijloacele bănești nu au fost eliberate beneficiarului.
- Modificările remiterii de bani se efectuează în conformitate cu Regulile sistemului respectiv de remitere de bani și se aplică numai în privința datelor beneficiarului.

CAPITOLUL 7. ACTELE NECESARE EXPEDIERII/ELIBERĂRII REMITERII DE BANI

7.1. Pentru persoana fizică rezidentă – actul de identitate din sistemul național de pașapoarte (buletinul de identitate, buletin de identitate provizoriu, buletin de identitate pentru apatrizi, buletin de identitate pentru refugiați, buletin de identitate pentru beneficiarii de protecție umanitară, permisul de ședere permanentă, act de identitate provizoriu eliberat de către organul abilitat al Republicii Moldova):

- a) buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova (cod: CA, CC (pentru apatrizi), RI (pentru refugiați) și IH (pentru beneficiarii de protecție umanitară));
- a) buletin de identitate provizoriu (cod BP)– emis de autoritățile RM cu termen de valabilitate de până la un an, iar în cazul persoanelor care renunță la numărul de identificare de stat și la evidența automatizată în Registrul de stat al populației, buletinul de identitate provizoriu se eliberează pe un termen de 10 ani.
- b) permisul de ședere provizorie emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod: IR și IC);
- c) permisul de ședere permanentă (cod CR), emis de către autoritățile Republicii Moldova (în cazul persoanelor cetățeni ai altui stat, rezidenți ai RM);

Notă:

1. Din 01.09.2014 pașapoartele de tip vechi emise de autoritățile fostei URSS (modelul anului 1974) nu sunt valabile, în conformitate cu HG nr. 21 din 16.01.2003, cu toate modificările ulterioare.
2. Buletinele de identitate și permisele de ședere, actele de identitate provizorii (Formularul nr.9), cu și fără IDNP, eliberate până la 7 martie 2013, rămân valabile până la expirarea termenului de valabilitate al acestora.

7.2. Pentru persoana fizică nerezidentă:

- a) pașaportul internațional al cetățeanului străin eliberat de către organele abilitate ale statului respectiv;
- b) pașaportul internațional al cetățeanului RM (cod PA), în cazul în care cetățeanul Republicii Moldova se stabilește cu domiciliul într-o țară străină și nu dispune de acte de identitate emise de țara respectivă, fapt confirmat de ștampila aplicată pe pagina 3 din pașaport cu mențiunea țării în care persoana intenționează să se stabilească cu trai permanent;
- c) pașaportul diplomatic al cetățeanului străin eliberat de autoritățile statului respectiv;
- d) documentul de identitate al cetățeanului străin eliberat de autoritățile abilitate ale statului respectiv, acceptat de RM conform listei documentelor de călătorie emise de țări terțe, entități și autorități teritoriale (Anexa nr.1 la HG nr.765 din 18.09.2014).

7.3. Pentru cetățenii străini rezidenți, permisul de ședere provizorie (cod IR) și permisul de ședere permanent (cod CR), emise de către autoritățile competente ale Republicii Moldova, necesită a fi însoțit în mod obligatoriu de pașaportul internațional al străinului din țara de proveniență. Ulterior, clientul are posibilitatea să se deservască doar în baza permisului provizoriu/permanent (pe parcursul termenului de valabilitate al acestuia).

7.4. Nu pot fi utilizate drept acte de identitate la identificarea clientului și efectuarea operațiunilor financiare:

- a) pașaportul cetățeanului RM (cod PA), cu excepția cazului specificat la p.7.2. lit b), aliniatul trei;
- b) permisul de conducere;
- c) pașaportul diplomatic emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod PD) ;
- d) pașaportul de serviciu emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod PS) ;
- e) documentul de călătorie pentru apatrizi, persoane fără cetățenie emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod PC) ;
- f) documentul de călătorie pentru refugiați și persoanele care beneficiază de protecție umanitară, persoane fără cetățenie emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod PT și PH) ;
- g) actele de identitate emise de către organele autoprocimate din Transnistria, stat nerecunoscut atât de Republica Moldova, cât și de organismele internaționale;

- h) actele de identitate emise de către statele străine altele decât pașaportul internațional sau pașaportul diplomatic.

CAPITOLUL 8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PLĂTITORULUI LA EXPEDIEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 8.1. În cazul operațiunilor de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, plătitorul are următoarele **obligațiuni**:

- Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și ale prezentelor reguli;
- Să prezinte Băncii actul de identitate în original, care este valabil, documentul care atestă împuternicirile (după caz), documente justificative (în caz de necesitate);
- Să nu efectueze remiteri de bani în scopul activității de antreprenariat;
- Să informeze beneficiarul despre efectuarea remiterii de bani și să furnizeze datele necesare pentru ridicarea mijloacelor bănești;
- Să nu efectueze remiteri de bani persoanelor necunoscute, în calitate de plată pentru procurarea produselor de pe Internet sau pentru orice alt scop ce implică în sine scheme frauduloase.

- 8.2. În cazul operațiunilor de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, plătitorul are următoarele **drepturi** :

- Să solicite și să primească informația cu privire la condițiile de executare a remiterii de bani aferente sistemelor la care participă Banca;
- În cazul în care plătitorul are pretenții privind serviciile de remitere de bani acordate de către Bancă, acesta este în drept de a înainta o reclamație respectivă;
- Să solicite și să primească ajutorul Băncii la clarificarea și soluționarea problemelor ce țin de expedierea și eliberarea mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani;
- Să solicite returnarea/anularea sau modificarea remiterii de bani, dacă mijloacele bănești nu au fost eliberate beneficiarului.

CAPITOLUL 9. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI LA PRIMIREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 9.1. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, beneficiarul are următoarele **obligațiuni**:

- Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și ale prezentelor Reguli;
- Să respecte condițiile Sistemului de Remitere de Bani;
- Să prezinte actul de identitate în original valabil și documentul care atestă împuternicirile (după caz);
- Să prezinte Băncii informația necesară privind operațiunea ce urmează a fi efectuată (denumirea sistemului de transfer, numărul de control, suma transferului, valuta, țara, datele plătitorului, scopul transferului);

- 9.2. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, beneficiarul are următoarele **drepturi**:

- Să obțină toată informația despre condițiile de executare a remiterii de bani aferente sistemelor la care participă Banca;
- Să primească transferul al cărui beneficiar este, fără a achita un comision suplimentar.

CAPITOLUL 10. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIUNILE BĂNCII LA EXPEDIEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 10.1. În cazul operațiunii de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca are următoarele **obligațiuni**:

- Să solicite de la client să fie respectate cerințele legislației Republicii Moldova, condițiile Sistemului de Remitere de Bani și ale prezentelor Reguli;

- Să efectueze expedierea mijloacelor bănești conform datelor prezentate de plătitor, fără a-și asuma răspunderea de imposibilitatea ridicării mijloacelor bănești de către beneficiarul plății din cauza indicării incorecte a datelor de către plătitor, sau din altă cauză ce ține de prezentarea incorectă a informației de către expeditor ;
 - Să asigure, conform actelor normative în vigoare confidențialitatea prelucrării informațiilor;
- 10.2. În cazul operațiunii de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca are următoarele **drepturi**:
- Să refuze expedierea mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani în cazul în care plătitorul nu a prezentat Băncii toate documentele necesare, indicate în p. 4.2;
 - Să refuze expedierea în cazul în care organele abilitate au dispus sistarea tranzacției, în modul stabilit de actele normative.

CAPITOLUL 11. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII LA ELIBERAREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 11.1. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca are următoarele **obligațiuni**:
- Să solicite de la client să fie respectate cerințele legislației Republicii Moldova și condițiile Sistemului respectiv de remitere de bani și ale prezentelor reguli de remitere de bani.
 - Să asigure conform actelor normative în vigoare protejarea secretului bancar și secretului comercial.
- 11.2. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca are următoarele **drepturi**:
- Să refuze eliberarea remiterii de bani în cazul în care informația prezentată de beneficiar nu corespunde cu cea existentă în sistemul respectiv de remitere de bani;
 - Să refuze eliberarea remiterii de bani în cazul în care beneficiarul nu a prezentat Băncii toate documentele necesare, indicate în p. 5.2;
 - Să refuze eliberarea remiterii de bani în cazul în care organele abilitate au dispus sistarea tranzacției, în modul stabilit de actele normative;
 - Să solicite de la beneficiar informații suplimentare în cazul în care remiterea efectuată cade sub incidența actelor normative.

CAPITOLUL 12. CERINȚE CU PRIVIRE LA PREVENIREA ȘI COMBATERICA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI LA EFECTUAREA TRANZACȚIILOR PRIN SISTEMELE DE REMITERE DE BANI

- Banca aplică mecanisme eficiente pentru stabilirea identității plătitorului/ beneficiarului până la prestarea serviciilor de remitere de bani.
- Lipsa informației complete cu privire la persoana care a inițiat remiterea de bani, va fi considerată drept un factor în evaluare a potențialului caracter suspect al remiterii de bani respective.
- Banca evaluează potențialul caracter suspect al remiterii de bani al cărui mesaj conține informația incompletă cu privire la persoana care a inițiat remiterea de bani respectiv, în funcție de criteriile stabilite.
- În cazul în care după aplicarea criteriilor stabilite este determinat caracterul suspect al remiterii de bani, persoana responsabilă din cadrul Băncii va întreprinde acțiunile necesare în conformitate cu Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

CAPITOLUL 13. MODALITATEA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI

- 13.1. În cazul în care plătitorul/beneficiarul are pretenții privind serviciile de remitere de bani acordate de către Bancă, acesta este în drept de a înainta o reclamație respectivă. Reclamațiile pot fi depuse după cum urmează:
- Clientul poate apela la tel. 022-500-200 „Asistența informațională”;
 - Clientul poate depune reclamația prin efectuarea înscrierilor în Registrul de reclamații, ce se află în incinta subdiviziunii respective a Băncii sau în incinta Oficiului Central;
 - Clientul poate înainta reclamație în formă scrisă, cu expedierea acesteia prin poștă în adresa Băncii.
- 13.2. Banca primește, înregistrează și examinează reclamațiile cu privire la serviciile de remitere de bani, și informează petiționarul cu privire la decizia luată, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

CAPITOLUL 14. MODALITATEA DE INFORMARE A CLIENȚILOR PRIVIND CONDIȚIILE DE EFECTUARE A REMITERII DE BANI

- 14.1. Prezentele Reguli și Condițiile de executare a remiterii de bani aferente sistemelor la care participă Banca, vor fi aduse la cunoștință clienților în modul următor:
- sub formă de pliante disponibile la ghișeele Băncii;
 - prin publicarea pe pagina – web oficială a Băncii: www.ecb.md;
 - prin afișarea pe panoul informativ în incinta Oficiului Central și a subdiviziunilor Băncii.
- 14.2. Despre orice situații nespecificate în prezentele Reguli sau situații în care plătitorul /beneficiarul de remiteri de bani întâmpină dificultăți, acesta poate apela la următoarele tel.: **022-500-142 sau 022-500-136.**
- 14.3. Angajații BC "EuroCreditBank" S.A. vor recomanda clientului să fie precaut în cazurile în care i se cere să expedieze bani pentru:
- cumpărături prin licitații on-line;
 - o plată anticipată pentru bunuri/servicii pe care încă nu le-a primit;
 - situații de urgență în care s-ar afla cineva pe care l-a cunoscut doar on-line;
 - taxe sau plăți în avans pentru un câștig neașteptat la o loterie;
 - plăți anticipate pentru a obține avantajos un credit greu accesibil;
 - găsirea obiectului pierdut/furat în urma publicării unui anunț în ziar;
 - a face un depozit pentru un apartament pe care încă nu l-a văzut;
 - oportunități de investiții unice în viață.
- 14.4. Angajații BC "EuroCreditBank" S.A. vor recomanda clientului să:
- Expedieze mijloace bănești doar persoanelor cunoscute.
 - Procure bunuri și servicii de la vânzători cu renume și de încredere.
 - Procurând marfă prin intermediul licitațiilor on-line, să evitate achitarea prin Sistemele de Remitere de Bani
- 14.5. Angajații BC "EuroCreditBank" S.A. vor comunica clientului următoarele:
- Serviciile Sistemelor de Remitere de Bani sunt o modalitate de a expedia mijloace bănești rapid, de încredere și comod pentru persoanele pe care clientul le cunoaște și are încredere. Serviciile nu sunt preconizate pentru a expedia bani persoanelor necunoscute.
 - Expedierea remiterii de bani pe numele unei rude sau pe numele personal cu scopul de reține eliberarea remiterii nu vă va proteja de escroci.
 - Dacă ceva sună prea frumos pentru a fi adevărat cel mai probabil că este o fraudă.

FIȘA DE COORDONARE A ACTULUI NORMATIV

	Numele, prenumele	Funcția	Denumirea subdiviziunii	Data	Semnătura
Emitent	Roman Damian	Manager remitere de bani și alte proiecte	Secția remitere de bani și alte proiecte		
Coordonatori	Oleg Holban	Președinte			
	Iurie Cataraga	Prim-vicepreședinte			
	Alexandru Franțuz	Șef Direcție	Direcția vânzări		
	Eduard Goga	Șef Direcție	Direcția juridică		
	Tatiana Caciuc	Șef Direcție	Direcția administrare riscuri		
	Polina Ivanov-Țiganciu	Manager remitere de bani și alte proiecte	Secția remitere de bani și alte proiecte		
	Ion Pîntea	Șef Secție	Secția prevenire și combaterea spălării banilor		
Secția conformitate și metodologie	Olesea Matcovschi	Șef Direcție	Direcția conformitate și PCSB		
Persoanele/ Subdiviziunile vizate	Direcția vânzări, sucursalele Băncii.				