

Acces restricționat

APROBAT

la ședința Comitetului de Conducere
al BC „EuroCreditBank” S.A.
proces-verbal nr. 113
din 02.11.2021

REGULILE

de prestare a serviciilor de remitere de bani

în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

CUPRINS

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE	3
CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII	3
CAPITOLUL 3. CERINȚE AFERENTE LEGISLAȚIEI VALUTARE A REPUBLICII MOLDOVA CU PRIVIRE LA REALIZAREA OPERAȚIUNILOR DE REMITERE DE BANI.....	5
CAPITOLUL 4. MODALITATEA DE EXPEDIERE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI.....	8
CAPITOLUL 5. MODALITATEA DE ELIBERARE A MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI.....	8
CAPITOLUL 6. MODALITATEA DE RETURNARE/ANULARE/MODIFICARE A REMITERII DE BANI	9
CAPITOLUL 7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PLĂTITORULUI LA EXPEDIEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI.....	10
CAPITOLUL 8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI LA PRIMIREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI.....	10
CAPITOLUL 9. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIUNILE BĂNCII LA EXPEDIEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI	11
CAPITOLUL 10. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII LA ELIBERAREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI	11
CAPITOLUL 11. MODALITATEA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI	12

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezentele Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani (în continuare – „Reguli”) în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A. (în continuare – „Bancă”) conțin prevederi comune tuturor Sistemelor de Remitere de Bani (în continuare – „SRB”) la care participă Banca, în calitate de prestator de servicii de plată participant.
- 1.2. Reguliile sunt destinate reglementării relațiilor dintre Bancă și persoanele fizice care beneficiază de serviciile de plată în sistemele de remitere de bani, și definesc:
 - 1.2.1. Cerințele aferente legislației valutare cu privire la realizarea remiterilor de bani;
 - 1.2.2. Condițiile și modalitatea de expediere/eliberare a mijloacelor bănești aferente SRB precum și modul de informare a Plătitorului /Beneficiarului în procesul de prestare a serviciilor prin SRB;
 - 1.2.3. Modul și cerințele de identificare a Clienților;
 - 1.2.4. Drepturile, responsabilitățile și obligațiile Băncii și a Plătitorului/Beneficiarului în procesul de prestare a serviciilor prin SRB;
 - 1.2.5. Modul de înaintare de către Plătitor/Beneficiar a reclamațiilor privind serviciile de remitere de bani.
- 1.3. Prezentele Reguli, precum și condițiile de executare a remiterilor de bani, sunt plasate pe pagina web a Băncii (**www.ecb.md**) și sunt afișate la ghiseele agențiilor /sucursalelor Băncii.
- 1.4. Sistemele de remitere de bani la care participă Banca sunt:
 - 1.4.1. Western Union;
 - 1.4.2. Money Gram;
 - 1.4.3. Zolotaya Korona;
 - 1.4.4. Ria;
 - 1.4.5. Contact;
 - 1.4.6. Intelepress;
- 1.5. Prezentele Reguli sunt elaborate și aprobate în conformitate cu prevederile și cerințele următoarelor acte normative:
 - 1.5.1. Legea privind reglementarea valutară nr.62-XVI din 21.03.2008;
 - 1.5.2. Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 308 din 22.12.2017;
 - 1.5.3. Regulamentului cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani aprobat prin hotărârea CA al BNM nr.204 din 15.10.2010;
 - 1.5.4. Regulamentului BNM privind activitatea Băncilor în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului nr. 200 din 09.08.2018;
 - 1.5.5. Regulamentului BNM privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare nr.29 din 13.02.2018

CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

- 2.1. În sensul prezentor Reguli se utilizează următoarele definiții:
 - 2.1.1. **Act de identitate** – documentul, 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.
 - 2.1.2. **Beneficiar al plății (remiterii de bani)** – persoana fizică care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani. (în continuare Beneficiar)

- 2.1.3. **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.
- 2.1.4. **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.
- 2.1.5. **Persoane fizice (nerezidente)** - persoanele fizice cu domiciliul peste hotarele Republicii Moldova, deținătoare de acte de identitate corespunzătoare, eliberate de către organele împuternicite ale statelor străine, inclusiv persoanele fizice aflate temporar în Republica Moldova.
- 2.1.6. **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.
- 2.1.7. **Codul unic de identificare a remiterii** – combinație de litere, numere și/sau simboluri, stabilită de către prestatorul de servicii de plată participant, utilizat pentru efectuarea remiterii de bani.
- 2.1.8. **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.
- 2.1.9. **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.
- 2.1.10. **Limită de sistem**- sumă maximă a remiterii de bani unice, care poate fi expediată prin sistemul de remitere de bani indiferent de destinația acesteia.
- 2.1.11. Sucursală/agenție a Băncii în care Plătitorul /Beneficiarul poate beneficia de expedierea/eliberarea unei remiteri de bani prin intermediul unui Sistem de remitere de bani.
- 2.1.12. **Operator SRB**-angajat al Băncii, operator ghiseu, operator-ghiseu superior, casier-șef, Contabil-șef al Sucursalei, Manager de cont al Sucursalei, Operator al Secției plăți electronice autorizat să efectueze operațiuni în Sistemele de Remitere de Bani;
- 2.1.13. **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.
- 2.1.14. **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.
- 2.1.15. **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:
- documentele care confirmă necesitatea efectuării de către clienți a plăților/transferurilor de bani (contract, invoice, etc.) și conțin date despre sumele acestora;
 - 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);
 - alte documente ce confirmă efectuarea de către clienți a plăților/transferurilor de bani și conțin după caz date despre sumele acestora.
- 2.1.16. **Membru al familiei** – părinte, copil, soț/soție, frate/soră, bunic/bunică și nepot/nepoată ai acestora.

- 2.1.17. **Cheltuieli familiale** – cheltuielile pentru întreținerea membrilor familiei.
- 2.1.18. **Reclamație** – cerere, propunere, sesizare formulată în scris sau prin e-mail, cu indicarea datelor de contact a plătitorului/ beneficiarului, prin care își exprimă atitudinea referitor la produsele/ serviciile furnizate de Bancă, comportamentul angajaților Băncii sau situații considerate abateri de la termenii legali și contractuali. Reclamația presupune un răspuns oficial în adresa plătitorului /beneficiarului în termenul stabilit de lege.

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

- 3.1. Prevederile prezentului punct se aplică în cazul efectuării de către persoanele fizice rezidente/nerezidente a transferurilor fără numerar.
- 3.2. Pentru persoane fizice rezidente:
- 3.2.1. în valută străină/monedă națională în favoarea nerezidenților în străinătate și pe teritoriul Republicii Moldova;
- 3.2.2. în valută străină /monedă națională în străinătate în favoarea rezidenților;
- 3.2.3. în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților.
- 3.3. Pentru persoanele fizice nerezidente:
- 3.3.1. în valută străină /monedă națională în străinătate în favoarea rezidenților /nerezidenților
- 3.3.2. în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților/nerezidenților
- 3.4. Remiterile de bani pot fi efectuate cu următoarele destinații:
- 3.4.1. sub formă de donație;
- 3.4.2. cheltuieli familiale;
- 3.4.3. în legătură cu stabilirea cu domiciliul în străinătate;
- 3.4.4. în legătură cu aflarea temporară în străinătate;
- 3.4.5. în scopul obținerii vizei;
- 3.4.6. remiteri de bani necomerciale socialmente importante;
- 3.4.7. remiteri de bani ale persoanei fizice în contul sau deschis în străinătate;
- 3.4.8. alte remiteri de bani în favoarea nerezidenților;
- 3.5. În funcție de destinația plății legislația valutară stabilește limite de sumă și condiții de prezentare a documentelor justificative în cadrul operațiunilor valutare efectuate:
- 3.5.1. **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.
- 3.5.2. **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:

- 3.5.2.1. remitere în sumă ce nu depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- 3.5.2.2. remitere în sumă ce depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) - la prezentarea la Bancă a următoarelor documente:
- actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este mențiunea privind autorizarea emigrării de către organele împuternicite al Republicii Moldova;
 - documentele ce confirmă deținerea cu drept de proprietate a sumelor mijloacelor bănești supuse transferării din Republica Moldova;
- 3.5.3. **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 învățămînt, 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.
- 3.5.4. **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:
- 3.5.4.1. remitere de bani în sumă ce nu depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- 3.5.4.2. remitere de bani în sumă ce depășește 10,000 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.
- 3.5.5. **Alte remiteri de bani/plăți în favoarea nerezidenților.** Remiterile de bani, altele decât indicate în punctele 3.1.--3.-2, pot fi efectuate de către persoana fizică rezidentă în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților
- 3.5.5.1. 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.

3.5.5.2. în alte cazuri decât cele indicate la subpct.3.5.5.1, – la prezentarea la Bancă a documentelor justificative care confirmă scopul plății/remiterii și conțin date despre suma plății/transferului.

3.5.6. **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:

- a) transferul pe numele său;
- b) remitere de bani unică în sumă ce nu depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) – transferul este realizat fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, în formă de donație;
- c) remitere de bani în favoarea persoanei fizice ce ține de acordarea împrumutului în sumă ce nu depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) – poate fi realizată pe teritoriul Republicii Moldova fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, care confirmă necesitatea efectuării plății/remiterii de bani și conțin date despre suma plății/remiterii de bani.

3.6. Legislația valutară stabilește următoarele reglementări în cadrul operațiunilor valutare efectuate de către persoanele **fizice nerezidente**:

3.6.1. **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 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;

3.6.2. **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.

3.6.3. **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. Plătitorul poate efectua remiteri de bani din orice Sucursală/agenție a Băncii.
- 4.2. Pentru a efectua remiteri de bani, persoana fizică – platitor urmează să prezinte la Bancă următoarele documente valabile în original:
- 4.2.1. actul de identitate;
- 4.2.2. documentele justificative conform capitolului 3 (după caz).
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. În cazul în care plătitorul îndeplinește condițiile din punctele 4.3. și 4.4, Operatorul SRB execută remiterea de bani
- 4.6. Operatorul SRB solicită de la Plătitor completarea formularul de tip – cerere de remitere de bani, cu indicarea datelor Beneficiarului (numele, prenumele, țara de destinație, adresa, numărul de telefon, suma și valuta remiterii, destinația plății) apoi introduce datele în aplicația sistemului de remitere de bani respectiv.
- 4.7. După completarea de către Operator SRB al formularului tip – Cerere de remitere de bani din aplicația sistemului, Plătitorul urmează să verifice și să semneze formularul respectiv în 2 exemplare.
- 4.8. Operatorul SRB perfectează, imprimă și semnează ordinele de încasare pentru suma remiterii și a comisionului aferent acesteia în 2 exemplare și prezintă clientului spre semnare ambele exemplare a ordinelor de încasare.
- 4.9. Operatorul SRB eliberează Plătitorului un exemplar al formularului de expediere din aplicația sistemului și câte un exemplar al ordinului de încasare a numerarului pentru suma remiterii și comisionul aferent acesteia;
- 4.10. Operatorul SRB perfectează copia documentului de identitate al Plătitorului și o anexează la Dosarul documentelor justificative de casă. (Conform art.5 din Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr.308 din 22.12.2017;)
- 4.11. Plătitorul poartă răspundere pentru comunicarea datelor remiterii de bani Beneficiarului. Datele remiterii de bani: codul unic de identificare a remiterii, numele, prenumele Beneficiarului, suma, valuta și destinația sunt date confidențiale care trebuie comunicate doar Beneficiarului.

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

- 5.1. Beneficiarul poate primi remiterea de bani în orice locație 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:
- 5.2.1. actul de identitate;
- 5.3. Operatorul SRB solicită de la Beneficiar informația privind –codul unic de identificare a remiterii de bani, suma și valuta remiterii, 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 în dependență de condițiile SRB), adresa plătitorului, țara, orașul, apoi verifică datele prezentate în aplicația sistemului.

- 5.4. Remiterea de bani este eliberată cu condiția corespunderii datelor din sistemul de remitere de bani cu informația prezentată de beneficiarul plății și actul de identitate valabil al acestuia.
- 5.5. După completarea de către Operator SRB al formularului tip – Cerere de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani din aplicația sistemului, beneficiarul plății urmează să verifice și să semneze formularul respectiv în 2 exemplare.
- 5.6. Operatorul SRB perfectează, imprimă și semnează ordinele de eliberare în 2 exemplare și prezintă Beneficiarului spre semnare ambele exemplare a ordinelor de eliberare.
- 5.7. Operatorul SRB eliberează Beneficiarului un exemplar al formularului de eliberare din aplicația sistemului și un exemplar al ordinului de eliberare a numerarului pentru suma remiterii.
- 5.8. Operatorul SRB perfectează copia documentului de identitate al Beneficiarului și o anexează la Dosarul documentelor justificative de casă. (Conform art.5 din Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr.308 din 22.12.2017;)
- 5.9. Pentru eliberarea mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani prin intermediul SRB Banca nu percepe comision de la Beneficiar.
- 5.10. Banca nu poartă responsabilitate pentru refuzul de a elibera mijloace bănești în cadrul remiterii de bani în cazul necorespunderii datelor despre Beneficiar, indicate de către Plătitor. Responsabilitatea în astfel de cazuri o poartă plătitorul care a inițiat remiterea de bani.
- 5.11. Persoanele fizice rezidente cu vârsta cuprinsă între 14 – 18 ani pot beneficia de acte juridice (servicii bancare, inclusiv remiteri de bani), în conformitate cu legislația 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 remiterea sa fie disponibilă spre plată și nu a fost eliberată Beneficiarului.
- 6.2. Returnarea mijloacelor bănești se efectuează:
 - 6.2.1. la cererea Plătitorului și fără restituirea comisionului de expediere;
 - 6.2.2. în caz de erori tehnice sau în cazul refuzului (blocării remiterii de bani) din partea SRB respectiv. În acest caz, Banca returnează Plătitorului suma remiterii de bani și comisionul remiterii de bani încasat la expediere.
 - 6.2.3. 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. Cererea de anulare se depune la punctul de unde s-a efectuat remiterea de bani. Anularea se efectuează doar pe parcursul zilei operaționale când a fost efectuată remiterea de bani, cu condiția că remiterea sa fie disponibilă spre plată și nu a fost eliberată Beneficiarului. În acest caz, comisionul de expediere se restituie.
- 6.4. Modificarea remiterii de bani se efectuează în conformitate cu Regulile sistemului respectiv de remitere de bani și anume:
 - 6.4.1. la cererea în formă scrisă a Plătitorului,
 - 6.4.2. în punctul expedierii remiterii de bani,
 - 6.4.3. cu condiția ca remiterea sa fie disponibilă spre plată și nu a fost eliberată Beneficiarului.

- 6.5. Modificările remiterii de bani se efectuează în conformitate cu Regulile sistemului respectiv de remitere de bani și se aplică numai în privința datelor Beneficiarului. Pentru modificarea datelor remiterii de bani nu se percep comisioane suplimentare de la Plătitor.

CAPITOLUL 7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PLĂTITORULUI LA EXPEDIEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 7.1. În cazul operațiunilor de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Plătitorul are următoarele obligațiuni:
- 7.1.1. Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și ale prezentelor Reguli;
 - 7.1.2. Să prezinte actul de identitate în original, care este valabil și documente justificative (după caz);
 - 7.1.3. Să nu efectueze remiteri de bani în scopul activității de antreprenoriat;
 - 7.1.4. 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;
 - 7.1.5. Să informeze Beneficiarul despre efectuarea remiterii de bani și să comunice datele necesare pentru eliberarea mijloacelor bănești;
 - 7.1.6. Să pastreze confidențialitatea codului unic de identificare a remiterii de bani ;
- 7.2. Este strict interzisă comunicarea datelor remiterii de bani: numărul de control, numele, prenumele Beneficiarului, suma, valuta și destinația, persoanelor terțe. Plătitorul va purta răspundere pentru comunicarea acestor date persoanelor terțe.
- 7.3. În cazul operațiunilor de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Plătitorul are următoarele **drepturi**:
- 7.3.1. Să solicite și să primească informația cu privire la condițiile de executare a remiterii de bani aferente sistemelor la care participă Banca;
 - 7.3.2. 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;
 - 7.3.3. Să solicite returnarea/anularea sau modificarea remiterii de bani, dacă mijloacele bănești nu au fost eliberate beneficiarului .
 - 7.3.4. 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;

CAPITOLUL 8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI LA PRIMIREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 8.1. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Beneficiarul are următoarele **obligațiuni**:
- 8.1.1. Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și ale prezentelor Reguli;
 - 8.1.2. Să respecte condițiile Sistemului de Remitere de Bani;
 - 8.1.3. Să prezinte actul de identitate în original valabil și documentul care atestă împuternicirile (după caz);
 - 8.1.4. Să prezinte informația necesară privind operațiunea ce urmează a fi efectuată (denumirea sistemului de remitere de bani, codul unic de identificare al remiterii, suma remiterii, valuta, țara, datele plătitorului, destinația remiterii);
- 8.2. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Beneficiarul are următoarele **drepturi**:
- 8.2.1. Să obțină toată informația despre condițiile de executare a remiterii de bani aferente sistemelor la care participă Banca;
 - 8.2.2. Să primească remiterea de bani al cărui beneficiar este, fără a achita un comision suplimentar.

CAPITOLUL 9. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIUNILE BĂNCII LA EXPEDIEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 9.1. În cazul operațiunii de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca în calitate de prestator de servicii de plată participant are următoarele **obligațiuni**:
- 9.1.1. Să solicite de la client respectarea cerințelor legislației Republicii Moldova, cerințelor Sistemului de Remitere de Bani și cernițele prezentelor Reguli;
 - 9.1.2. 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;
 - 9.1.3. Să asigure, conform actelor normative în vigoare confidențialitatea prelucrării informațiilor;
 - 9.1.4. Să urmărească cazurile și tentativele de fraudă, luând toate măsurile necesare pentru minimizarea fraudelor și descurajarea tentativelor de fraudă în sistemele de remitere de bani la care participă.
- 9.2. În cazul operațiunii de expediere a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca în calitate de prestator de servicii de plată participant are următoarele **drepturi**:
- 9.2.1. 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;
 - 9.2.2. Să refuze expedierea în cazul în care organele abilitate au dispus sistarea tranzacției, în modul stabilit de actele normative.

CAPITOLUL 10. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII LA ELIBERAREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ÎN CADRUL REMITERII DE BANI

- 10.1. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca în calitate de prestator de servicii de plată participant are următoarele **obligațiuni**:
- 10.1.1. Să solicite de la client să fie respectate cerințele legislației Republicii Moldova și condițiile Sistemului respectiv de remitere de bani și ale prezentelor Reguli.
 - 10.1.2. Să ofere Plătitorului/beneficiarului Reguli și condițiile de executare a remiterilor de bani spre cunoștință, la solicitare.
 - 10.1.3. Să asigure conform actelor normative în vigoare protejarea secretului bancar și secretului comercial.
- 10.2. În cazul operațiunii de eliberare a mijloacelor bănești în cadrul remiterii de bani, Banca în calitate de prestator de servicii de plată participant are următoarele **drepturi**:
- 10.2.1. 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;
 - 10.2.2. Să refuze eliberarea remiterii de bani în cazul în care beneficiarul nu a prezentat Băncii toate documentele necesare, indicate în p. 5.2;
 - 10.2.3. Să refuze eliberarea remiterii de bani în cazul în care organele abilitate au dispus sistarea tranzacției, în modul stabilit de actele normative;
 - 10.2.4. Să solicite de la Beneficiar informații suplimentare în cazul în care remiterea efectuată cade sub incidența actelor normative.

CAPITOLUL 11. MODALITATEA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI

- 11.1. Banca în calitate de prestator de servicii de plată participant primește, înregistrează și examinează reclamațiile privind serviciile de remitere de bani acordate. Platitorul /Beneficiarul este în drept de a înainta o reclamație, după cum urmează:
 - 11.1.1. Platitorul /Beneficiarul poate apela la tel. 022-500-200;
 - 11.1.2. Platitorul /Beneficiarul poate depune reclamația prin efectuarea înscrierilor în Registrul de reclamații, ce se află în incinta agențiilor/sucursalelor Băncii unde a fost efectuată remiterea de bani sau în incinta Oficiului Central al Bancii;
 - 11.1.3. Platitorul /Beneficiarul poate expedia reclamația prin email la adresa info@ecb.md;
 - 11.1.4. Platitorul /Beneficiarul poate înainta reclamație în formă scrisă, cu expedierea acesteia prin poștă în adresa Băncii.
- 11.2. 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 interne în vigoare.

CAPITOLUL 12. DISPOZIȚII FINALE

- 12.1. Prezentele Reguli intră în vigoare la data aprobării acestora de către Comitetul de Conducere al BC „EuroCreditBank” S.A., iar odată cu aprobarea acesteia, se abrogă Regulile privind prestarea serviciilor de remiterilor de bani în cadrul BC "EuroCreditBank" S.A. aprobate de către Comitetul de Conducere, proces-verbal nr.83 din data de 20.12.2019.

FIȘA DE COORDONARE A ACTULUI NORMATIV

	Numele, prenumele	Funcția	Denumirea subdiviziunii	Data	Semnătura
Actualizator	Polina IVANOV-ȚIGANCIUC	Manager de Produs	Secția Dezvoltare Produse		
Coordonatori	Oleg HOLBAN	Președinte al Comitetului de Conducere			
	Iurie CATARAGA	Prim-vicepreședinte al Comitetului de Conducere			
	Dumitru LUPAN	Vicepreședinte al Comitetului de Conducere			
	Igor BUJOR	Contabil Șef			
	Igor CARAUȘ	Șef Direcție	Direcția Vânzări		
	Eduard GOGA	Șef Direcție	Direcția juridică		
	Anna CUPRIANOVA	Șef Direcție	Direcția prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului		
	Eugenia RUDAIA	Șef Secție	Secția Dezvoltare Produse		
Secția conformitate și metodologie	Eugeniu COZARU	Șef-adjunct Direcție-	Direcția administrare riscuri și conformitate		
Persoanele/ Subdiviziunile vizate	Direcția vânzări, Direcția contabilitate, Direcția administrare riscuri și conformitate, Sucursalele Băncii.				