

**REGULI
DE PRESTARE A SERVICIILOR DE
TRANSFER INTERNAȚIONAL DE
MIJLOACE BĂNEȘTI**

1. DISPOZIȚII GENERALE

Regulile sunt concepute în conformitate cu Legea privind reglementarea valutară № 62 - XVI din 21 martie 2008, Regulamentul BNM „Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare” №8 din 28 ianuarie 2010, Regulamentul BNM "Regulamentul cu privire la activitățile băncilor în sistemele de transfer internațional de mijloace bănești” № 204 din 15 octombrie 2010, Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului № 190-XVI din 26.07.2007, Regulamentele și Regulele interne ale Băncii. Aceste Reguli reglementează ordinea de prestare a serviciilor persoanelor fizice cu privire la expedierea/eliberarea transferurilor de mijloace bănești prin intermediul sistemelor de transferuri internaționale de mijloace bănești.

2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

“**Sistem de transfer internațional de mijloace bănești**” - este un sistem rapid de transfer internațional pentru persoane fizice, fără deschiderea contului bancar.

“**Expeditor**” - persoană fizică, care efectuează transferul de bani dintr-o locație a băncii prin intermediul unui sistem de transfer internațional de mijloace bănești pe baza la cerere.

“**Beneficiar**” - persoană fizică care este destinatarul transferului de bani.

“**Banca participantă**” – banca plătitoare sau beneficiară din Republica Moldova, participant la sistemul de transfer internațional de mijloace bănești.

“**Organizatorul sistemului de transfer internațional de mijloace bănești**” – persoană juridică care organizează și asigură funcționarea sistemului de transfer internațional de mijloace bănești.

3. INFORMAȚII GENERALE PRIVIND SISTEMELE DE TRANSFERURI INTERNAȚIONALE DE MIJLOACE BĂNEȘTI

BC “ENERGBANK” SA oferă servicii de transfer de bani prin intermediul următoarelor sisteme de transferuri internaționale de mijloace bănești.

WESTERN UNION - www.westernunion.com

MONEYGRAM - www.moneygram.com

RIA MONEY - www.riafinancial.com

ZLOTAYA KORONA - www.korona.net

UNISTREAM - www.unistream.ru

CONTACT - www.contact-sys.com

POȘTA RAPIDĂ - www.bpochta.ru

INTEREXPRESS – www.interexpress.ru

MIGOM - www.migom.com

ANELIK - www.anelik.ru

PRIVAT MONEY - www.privatbank.ua

LIDER - www.leadermt.ru

ALLURE - www.allure.su

BLIZKO - www.blizko.biz

Expedierea și primirea unui transfer de bani internațional este posibilă în următoarele valute: Dolari SUA, euro, rubla rusească, și Lei MD (numai eliberarea), în funcție de sistemul internațional de transfer de bani.

Transferul poate fi expedit / primit în valuta expediată / primită sau în monedă națională la cursul BC "ENERGBANK" SA. În cazul expedierii transferurilor de bani cu conversie de valută străină în lei și invers, se folosește rata de schimb stabilită în casele de schimb valutar ale băncii în care se efectuează transferul.

Mai multe informații detaliate cu privire la fiecare sistem de transfer internațional de mijloace bănești sunt oferite în Condițiile de efectuare a transferului internațional de mijloace bănești la ghișeele Băncii și pe site-ul www.energbank.com.

4. PROCEDURA DE EFECTUARE A TRANSFERULUI INTERNAȚIONAL DE MIJLOACE BĂNEȘTI

4.1. Procedura de expediere a transferului de bani.

4.1.1. Expedierea transferului de mijloace bănești se poate efectua în orice subdiviziune a Băncii, prin prezentarea unui document de identitate și o copie a acestuia în temeiul legilor în vigoare a Republicii Moldova.

4.1.2. Clientul are dreptul de alegere a sistemului de transfer internațional de mijloace bănești din cele care există în bancă, în caz de necesitate se consultă cu lucrătorul bancar.

4.1.3. În cazul expedierii transferului sunt necesare următoarele date:

- denumirea sistemului de transfer internațional de mijloace bănești
- suma și valuta transferului
- scopul transferului
- numele, prenumele Beneficiarului (în caz de necesitate - informații suplimentare).

4.1.4. Lucrătorul Bancar trebuie să informeze Clientul sub semnătură cu documentul cu privire la avertizarea cazurilor de fraudă, nerespectarea măsurilor de siguranță și efectuarea afacerilor suspecte.

4.1.5. Banca este în drept să ceară informație suplimentară și documente confirmative.

4.1.6. Banca este în drept să nu expedieze transferul mijloacelor bănești în cazurile și în conformitate cu Legea privind reglementarea valutară № 62 - XVI din 21 martie 2008, Regulamentul BNM „Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare” №8 din 28 ianuarie 2010, Regulamentul BNM "Regulamentul cu privire la activitățile băncilor în sistemele de transfer internațional de mijloace bănești” № 204 din 15 octombrie 2010, Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului № 190-XVI din 26.07.2007.

4.1.7. Banca efectuează expedierea mijloacelor bănești prin intermediul sistemului de transfer internațional de mijloace bănești după ce clientul introduce suma transferului în valută (ori în lei la cursul Băncii), deasemenea a achitat comisionul pentru transfer în conformitate cu tarifele sistemului de transfer internațional de mijloace bănești.

4.1.8. Clientului i se furnizează numărul de control, care a fost atribuit transferului.

4.1.9. Clientul semnează documentele, care confirmă expedierea transferului și introducerea mijloacelor bănești în casa Băncii.

4.1.10. Pentru eliberarea transferului, Clientul trebuie să furnizeze Beneficiarului transferului următoarele date:

- denumirea sistemului de transfer internațional de mijloace bănești
- numărul de control al transferului
- numele, prenumele și patronimicul său
- suma și valuta transferului
- în caz de necesitate și adresa Băncii, unde a fost expedit transferul.

4.1.11. Clientul este obligat să nu divulge datele transferului de mijloace bănești persoanelor terțe.

4.1.12. Clientul duce răspundere pentru furnizarea la timp a informației menționată în subpunctul 4.1.10. beneficiarului.

4.1.13. Clientul, în cazurile de constatare a fraudei, abuzului, actelor ilicite de către persoanele terțe cu privire la expedierea mijloacelor bănești, să se adreseze la organele de drept din Republica Moldova.

4.1.14. Banca nu duce răspunderea pentru refuzul în eliberarea transferului de bani Beneficiarului, dacă datele indicate de Client (Expeditorul) nu corespund datelor indicate în buletinul de identitate a Beneficiarului, ori în cazul blocării transferului, legat de fraudă sau alte acțiuni considerate drept încălcare a legii.

4.2. Procedura introducerii modificărilor în rechizitele transferului de bani

4.2.1. Clientul are dreptul să introducă modificări în datele transferului (numele, prenumele, patronimicul beneficiarului), personal prezentându-se la Bancă (subdiviziunea Băncii, unde a fost efectuată expedierea transferului), cu condiția, că transferul încă nu a fost eliberat.

4.2.2. Modificările pot fi făcute pe baza unui document de identitate, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și cererii în forma stabilită de Bancă.

4.3. Returnarea transferului de bani

4.3.1. Clientul are dreptul să anuleze sau să returneze transferul, personal prezentându-se la Bancă, cu condiția, că transferul încă nu a fost eliberat.

4.3.2. Returnarea poate fi efectuată pe baza unui document de identitate, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și cererii în forma stabilită de Bancă.

4.3.3. Clientul, în cazul de constatare a fraudei, abuzului, actelor ilicite de către persoanele terțe legat de returnarea mijloacelor bănești, să se adreseze la organele de drept din Republica Moldova.

4.4. Primirea transferului de bani

4.4.1. Primirea transferului de bani este posibilă în orice subdiviziune a Băncii, pe baza prezentării unui document de identitate, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

4.4.2. Deasemenea este necesar să furnizați datele primite de la Expeditor:

- denumirea sistemului de transfer internațional de mijloace bănești
- numărul de control al transferului
- suma și valuta transferului
- numele, prenumele, patronimicul Expeditorului

4.4.3. Dacă datele menționate nu corespund cu datele sistemului de transfer internațional de mijloace bănești, dacă transferul deja este eliberat sau returnat Expeditorului, mijloacele bănești Clientului nu se eliberează. Deasemenea Banca este în drept să nu elibereze Clientului mijloacele bănești în cazurile și în conformitate cu legislația Republicii Moldova și în special cu Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului № 190-XVI din 26.07.2007.

4.4.4. Banca eliberează Clientului suma transferului, cu condiția coinciderii tuturor datelor indicate de Client cu datele din sistemul de transfer internațional de mijloace bănești.

4.4.5. În cazul eliberării transferului, Clientul semnează documentele, care confirmă primirea transferului și eliberarea mijloacelor bănești.

4.4.6. Clientul, în cazul de constatare a fraudei, abuzului, actelor ilicite de către persoanele terțe legat de primirea mijloacelor bănești, să se adreseze la organele de drept din Republica Moldova.

5. RESTRICȚII LA EXPEDIEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI

5.1. Rezidenți

1) *Transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale*

a) transfer unic în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei;

b) transfer unic în sumă mai mare de 1000 euro (sau echivalentul lor), dar care nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie (certificat de naștere, certificat de căsătorie ș.a.) sau instituirea tutelei /curatelei;

c) transfer în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei

/curateleii, precum și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății /transferului.

2) Transferul în legătură cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate

Este necesar de prezentat:

a) actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată viza de ieșire din Republica Moldova de către organele împuternicite ale Republicii Moldova (pașaportul, eliberat cetățeanului Republicii Moldova ori unui apatrid pentru ieșirea din /intrarea în Republica Moldova sau pașaportul național al cetățeanului străin);

b) documentele ce confirmă deținerea cu drept de proprietate a sumelor mijloacelor bănești supuse transferării din Republica Moldova (de exemplu, contractul de vânzare – cumpărare a imobilului, a valorilor mobiliare; certificatul de moștenitor);

c) certificatul privind lipsa sau existența restanțelor față de bugetul public național eliberat de către organul fiscal al Republicii Moldova pe numele persoanei care se stabilește cu domiciliul în străinătate. Certificatul menționat trebuie să corespundă concomitent următoarelor condiții: să confirme lipsa restanțelor față de bugetul public național, să fie eliberat cel mai devreme cu 5 zile lucrătoare înainte de data prezentării la banca licențiată a solicitării în scris de efectuare a transferului și nu mai devreme de următoarea zi după efectuarea tranzacției de vânzare a bunurilor sau a altor tranzacții, în urma cărora au fost obținute mijloacele bănești supuse transferării;

d) alte documente pe care persoana fizică le consideră necesare de a le prezenta pentru efectuarea transferului în legătură cu stabilirea cu domiciliul în străinătate.

Dacă în documentele, menționate în subpunctul b) regulilor în cauză, în calitate de proprietari ai unui bun sînt indicate mai multe persoane, suma mijloacelor bănești care poate fi transferată se calculează luînd în considerare cota ce aparține cu drept de proprietate persoanei fizice rezidente, care se stabilește cu domiciliul în străinătate.

3) Transferul din Republica Moldova în legătură cu aflarea temporară în străinătate

a) transfer unic în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate (de exemplu, confirmare de la o instituție străină de învățămînt, instituție medicală sau de la locul de muncă din străinătate, permisul de ședere temporară în statul străin respectiv);

b) transfer în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

4) Transferul în străinătate în scopul obținerii vizei

Este necesar de prezentat:

a) documentul /informația ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a mijloacelor bănești pe numele persoanei fizice respective pentru obținerea vizei și conțin 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);

b) documentele care confirmă scopul /motivul vizitei, necesare pentru prezentarea la misiunea diplomatică /oficiul consular respectiv pentru obținerea vizei corespunzătoare (de exemplu, invitație oficială de la o persoană fizică nerezidentă în cazul vizitei private, invitație oficială de la o companie străină în cazul deplasării în interes de serviciu, confirmarea efectuării tratamentului medical în străinătate, confirmarea instituției de învățămînt despre admiterea la studii, foaia turistică).

5) Transferul sub formă de donație

- a) transfer unic în străinătate în favoarea unei persoane fizice rezidente care se află în străinătate;
- b) transfer unic în străinătate în favoarea misiunii diplomatice, oficiului consular sau a altei reprezentanțe oficiale ale Republicii Moldova peste hotare;
- c) transfer unic în favoarea unei persoane fizice /juridice nerezidente.

6) Plăți /transferuri necomerciale socialmente importante

- a) în cazul în care suma plății /transferului unic nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative;
- b) în cazul în care suma plății /transferului depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative (de exemplu, decizia instanței judecătorești), care urmează să conțină scopul plății /transferului și date despre suma plății /transferului.

7) Alte plăți /transferuri în favoarea nerezidenților

Plățile /transferurile, altele decât cele indicate în alte puncte ale prezentului capitol, pot fi efectuate de către persoana fizică rezidentă în favoarea nerezidenților fără prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative, în cazul în care plata /transferul unic corespunde concomitent următoarelor condiții:

- a) plata /transferul unic în favoarea unui nerezident se efectuează în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor);
- b) plata /transferul se efectuează în cadrul operațiunii valutare care nu este supusă notificării la Banca Națională a Moldovei /autorizării din partea Băncii Naționale a Moldovei conform Legii nr.62-XVI din 21.03.2008.

În cazul efectuării plății /transferului în baza documentului justificativ, acesta urmează a fi emis pe numele persoanei fizice – titular de cont /persoanei fizice care urmează să efectueze plata /transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoană fizică rezidentă /nerezidentă). În cazul efectuării plății /transferului în baza unui document care nu este emis pe numele persoanei fizice – titular de cont/ persoanei fizice care efectuează plata /transferul, la banca licențiată urmează a fi prezentat și documentul ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie cu persoana /instituirea tutelei /curatei în privința persoanei în numele căreia se efectuează plata /transferul.

Transferurile menționate, care depășește suma menționată, deasemenea transferurile ne menționate în aceste subpunct, pot fi efectuate peste hotare de persoanele fizice rezidente în favoarea altor rezidenți prin prezentarea la banca licențiată autorizării de la Banca Națională a Moldovei.

5.2. Nerezidenți

1) Transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale

- a) transferul unic în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatei;
- b) transferul în sumă ce depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatei.

2) Alte plăți /transferuri ale persoanelor fizice nerezidente pe teritoriul Republicii Moldova

- a) transferul pe teritoriul Republicii Moldova de către persoana fizică nerezidentă pe numele său, inclusiv în contul său bancar – fără prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative;
- b) o plată /un transfer unic pe teritoriul Republicii Moldova 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 pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la banca licențiată a documentelor justificative ce confirmă scopul plății/ transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

6. PROCEDURA DEPUNERII DE CĂTRE CLIENT A PLÎNGERILOR, LEGATE DE SERVICIILE TRANSFERURILOR INTERNAȚIONALE DE MIJLOACE BĂNEȘTI

În cazul aparenței plîngerii, legate de prestarea serviciilor transferului internațional de mijloace bănești, Banca examinează în mod urgent.

În cazul unei plîngeri în scris, plîngerea este trimisă la sediul central, unde se înregistrează. Comitetul permanent pentru soluționarea plîngerilor, acționând sub ordinul Președintelui Consiliului de Administrație № 162-AB, le examinează în modul specificat, în cadrul Procedurilor de evidență a cărții de plîngeri în BC „ENERGBANK” SA în subdiviziunile sale, aprobate de către Consiliul Băncii (Proces-verbal № 01 din 25.01.2008) și ia măsuri pentru a le rezolva cu luarea în considerare a intereselor reciproce.

Plîngerea se analizează în termen de 30 de zile de la data înregistrării sale, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Un răspuns în scris se trimite la adresa Clientului, indicată în Cartea de plîngeri sau în declarația scrisă.

Informațiile sunt furnizate pe acest site www.energbank.com

Mai multe informații pot fi obținute la ghișeele Băncii sau prin telefon 27-60-30