

REGULI DE PRESTARE A SERVICIULUI DE TRANSFER DE BANI**Cuprins**

I. DISPOZIȚII GENERALE.....	2
II. INFORMAȚII GENERALE PRIVIND SISTEMUL DE TRANSFER DE BANI.....	2
III. OBIECTIVELE ACTULUI NORMATIV.....	2
IV. PROCEDURA EXPEDIERII/MODIFICĂRII/RETURNĂRII/ELIBERĂRII TRANSFERULUI DE BANI.....	2
Secțiunea 1	2
Procedura expedierii transferului de bani	2
Secțiunea 2	3
Procedura introducerii modificărilor în rechizitele transferului de bani.....	3
Secțiunea 3	3
Returnarea transferului de bani	3
Secțiunea 4	3
Primirea transferului de bani.....	3
V. PROCEDURA DEPUNERII DE CĂTRE CLIENT A RECLAMAȚIILOR, LEGATE DE SERVICIILE DE TRANSFER DE BANI.....	4
VI. DISPOZIȚII FINALE.....	4

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentele Reguli reglementează ordinea de prestare a serviciilor persoanelor fizice cu privire la expedierea /eliberarea transferurilor de bani în Lei Moldovenești prin intermediul sistemului de transfer de bani a Băncii.

2. Cadrul legal:

a. Codul civil al RM, nr.1107 din 06.06.2002.

b. **Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr.308 din 22.12.2017.**

c. Legea nr.114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică.

3. Termenii și expresiile utilizate în prezentele Reguli au semnificațiile prevăzute în actele normative enumerate în pct. 2 al prezentelor Reguli. De asemenea, în sensul prezentelor reguli se utilizează următorii termeni și expresii:

Act de identitate = actul care atestă identitatea persoanei cum ar fi, dar nu se limitează la: toate tipurile de pașapoarte, de buletine de identitate, permisele de ședere, documentele de călătorie ale apatrizilor (Convenția privind statutul apatrizilor din 28 septembrie 1954), ale refugiaților (Convenția cu privire la statutul refugiaților din 28 iulie 1951) și ale beneficiarilor de protecție umanitară, eliberate de autoritățile competente ale R.M. sau acte analogice eliberate de alte state. În cazul adresării clientului cu alte acte de identitate operatorul trebuie să se adreseze la SP sau Direcția Conformitate;

Beneficiar al transferului de bani = persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată a transferului de bani;

Expeditor = persoană care transmite Băncii ordin de transfer bani în cazul în care nu există un cont de plăți;

Operator = casier sau contabil al Băncii autorizat de administratorul sucursalei/DOB pentru deservirea persoanelor fizice, expedierea și eliberarea transferurilor de bani prin intermediul aplicației informaționale a Băncii;

Persoane fizice rezidente = persoane fizice (cetățeni ai Republicii Moldova, cetățeni străini și apatrizi) care au domiciliul în Republica Moldova, atestat cu act de identitate corespunzător, inclusiv cele care se află temporar peste hotare;

Persoane fizice nerezidente = persoane fizice care nu sînt rezidente conform prevederii de la *personae fizice rezidente*, inclusiv cele care se află temporar în Republica Moldova;

Transfer Bancar a Persoanelor Fizice = reprezintă transferul de mijloace bănești în sumă nu mai mare de 50000 lei de la o persoană fizică către altă persoană fizică fără deschidere de cont, pe teritoriul RM;

Transfer de bani = suma în numerar în Lei Moldovenești care urmează să fie transferată la cererea expeditorului sau eliberată beneficiarului transferului de bani.

II. INFORMAȚII GENERALE PRIVIND SISTEMUL DE TRANSFER DE BANI

4. B.C. "ENERGBANK" S.A. oferă servicii de transfer de bani în Lei Moldovenești în cadrul subdiviziunilor Băncii.

Mai multe informații detaliate sunt oferite în Condițiile de efectuare a transferului de bani la ghișeele Băncii și pe pagina web www.energbank.com.

III. OBIECTIVELE ACTULUI NORMATIV

5. Prezentul act normativ descrie procedurile de expediere și eliberare a transferului de bani,

6. Procedurile reglementează procesul desfășurării de expediere și eliberare a transferurilor de bani.

IV. PROCEDURA EXPEDIERII/MODIFICĂRII/RETURNĂRII/ELIBERĂRII TRANSFERULUI DE BANI

Secțiunea 1

Procedura expedierii transferului de bani

7. Expedierea transferului de bani se poate efectua în orice subdiviziune a Băncii, prin prezentarea unui act de identitate și o copie a acestuia în temeiul legilor în vigoare a Republicii Moldova și actelor normative interne ale băncii.

8. În cazul expedierii transferului de bani sunt necesare următoarele date:

- a) suma transferului de bani;
- b) scopul transferului de bani;
- d) numele, prenumele Beneficiarului și codul fiscal al acestuia.

9. Banca este în drept să ceară informație suplimentară la expedierea/eliberarea transferului de bani.

10. Banca este în drept să nu expedieze transferul de bani în cazurile și în conformitate cu Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului № 190-XVI din 26.07.2007.

11. Banca efectuează expedierea transferului de bani prin intermediul aplicației informaționale a Băncii după ce clientul introduce suma transferului de bani și achită comisionul pentru transferul de bani în conformitate cu tarifele băncii.

12. Clientul semnează documentele, care confirmă expedierea transferului de bani și încasarea sumei transferului de bani în casieria Băncii.

13. Pentru eliberarea transferului de bani, Clientul furnizează Beneficiarului transferului de bani următoarele date:

- a) numele, prenumele și patronimicul său
- b) suma transferului de bani.

14. Clientul este obligat să nu divulge datele transferului de bani persoanelor terțe.

15. Clientul poartă răspundere pentru furnizarea la timp a informației menționate în pct. 11 beneficiarului transferului de bani.

16. Clientul, în cazurile în care constată o fraudă sau tentativă de fraudă, abuzului, și/sau altor activități ilicite de către persoanele terțe cu privire la expedierea transferurilor de bani, se adresează organelor de drept din Republica Moldova.

17. Banca nu poartă răspundere pentru refuzul eliberării transferului de bani Beneficiarului, în cazul în care datele indicate de Client (Expeditor) nu corespund datelor indicate în actul de identitate a Beneficiarului.

Secțiunea 2

Procedura introducerii modificărilor în rechizitele transferului de bani

18. Clientul nu poate să introducă modificări în datele transferului de bani.

Secțiunea 3

Returnarea transferului de bani

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

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

21. Clientul, în cazul de constatare a fraudei, tentativei de fraudă, abuzului, actelor ilegale de către persoanele terțe legate de returnarea transferului de bani, se adresează organelor de drept din Republica Moldova.

Secțiunea 4

Primirea transferului de bani

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

23. De asemenea, Clientul este necesar să furnizeze Băncii datele primite de la Expeditor și anume:

- a) suma transferului de bani;
- b) numele, prenumele, patronimicul Expeditorului

24. Dacă datele menționate nu corespund cu datele înregistrate în aplicația informațională a Băncii, sau dacă transferul de bani deja este eliberat sau returnat Expeditorului, transferul de bani Clientului-beneficiar nu se eliberează. Totodată, Banca este în drept să nu elibereze Clientului transferurile de bani 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.

25. Banca eliberează Clientului suma transferului de bani, cu condiția corespunderii tuturor datelor indicate de Client cu datele înregistrate în aplicația informațională a Băncii.

26. În cazul eliberării transferului de bani, Clientul semnează documentele, care confirmă primirea transferului de bani și eliberarea sumei transferului de bani din casieria Băncii.

27. Clientul, în cazul de constatare a fraudei, tentativei de fraudă, abuzului, și/sau actelor ilegale din partea persoanelor terțe aferente primirii transferurilor de bani, se adresează organelor de drept din Republica Moldova.

28. Banca efectuează eliberarea transferurilor de bani în lei.

V. PROCEDURA DEPUNERII DE CĂTRE CLIENT A RECLAMAȚIILOR, LEGATE DE SERVICIILE DE TRANSFER DE BANI

29. În cazul unei reclamații, legată de prestarea serviciilor de transfer de bani, Banca examinează reclamația în decurs de 15 zile din data recepționării acesteia.

30. În cazul unei reclamații în scris, aceasta se transmite Oficiului central al Băncii, unde se înregistrează. Comisia pentru examinarea sesizărilor/reclamațiilor/ plângerilor parvenite în adresa B.C. "ENERGBANK" S.A, acționînd sub Ordinul Președintelui Comitetului de Conducere, examinează reclamațiile în cadrul Procedurii de evidență a cărții de plîngerii în BC „ENERGBANK” SA în subdiviziunile sale, aprobată de către Consiliul Băncii și întreprinde măsuri pentru a le soluționa cu luarea în considerare a intereselor reciproce.

31. Un răspuns în scris se trimite în adresa Clientului-reclamant, indicată în Cartea de plîngerii sau în declarația scrisă.

32. Informații detaliate aferente transferului de bani oferit de către Bancă sunt furnizate pe pagina web a Băncii www.energbank.com.

Totodată, mai multe informații pot fi obținute la ghișeele Băncii sau prin telefon la numărul (373 22) 279 864.

VI. DISPOZIȚII FINALE

33. Dacă, ulterior datei intrării în vigoare a prezentului act normativ, o prevedere legală modifică/ completează/abrogă prevederi ale acesteia, se aplică prevederile legale în vigoare cu modificarea ulterioară a actului normativ în termen de pînă la 2 luni, dacă prevederea legală nu prevede altfel.