

REGULI DE PRESTARE A SERVICIILOR DE REMITERE DE BANI

Cuprins

Cuprins	1
1. Dispoziții generale	2
1.1. Sfera de reglementare.....	2
1.2. Cadrul legal	2
2. Definiții și abrevieri	2
2.1. Definiții	2
2.2. Abrevieri	2
3. Informații generale privind sistemele de remiterii de bani.....	2
4. Procedura expedierii remiterii de bani	2
4.1. Procedura expedierii remiterii de bani	2
4.2. Procedura introducerii modificărilor în rechizitele remiterii de bani	3
4.3. Returnarea remiterii de bani.....	3
4.4. Primirea remiterii de bani	4
5. Restricții la expedierea remiterilor de bani	4
5.1. Rezidenți	4
5.2. Nerezidenți	7
6. Procedura depunerii de către client a reclamațiilor, legate de serviciile de remiteri de bani.....	7
7. Dispoziții finale.....	8

1. Dispoziții generale

1.1. Sfera de reglementare

1.1.1. Prezentele Reguli reglementează ordinea de prestare a serviciilor persoanelor fizice cu privire la expedierea /eliberarea remiterilor de bani prin intermediul sistemelor de remiteri de bani.

1.2. Cadrul legal

1.2.1. Legea privind reglementarea valutară № 62 - XVI din 21 martie 2008.

1.2.2. Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului N 190-XVI din 26.07.2007.

1.2.3. Legea nr.114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moendă electronică.

1.2.4. Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare (HCA BNM №8 din 28 ianuarie 2010).

1.2.5. Regulamentul cu privire la activitatea prestarorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani (HCA BNM № 204 din 15 octombrie 2010).

2. Definiții și abrevieri

2.1. Definiții

Beneficiar al remiterii de bani = persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei expedieri a remiterii de bani.

Operator = operator sau contabil al B.C. "Energbank" S.A. autorizat de conducerea Băncii (conducătorul filialei) pentru deservirea persoanelor fizice, expedierea/eliberarea remiterii de bani prin intermediul unui sistem a remiterii de bani utilizată de Bancă.

Expeditor = persoană care dă ordin de remitere de bani în cazul în care nu există un cont de plăți.

Sistem de remitere de bani = sistem reglementat de norme comune ale participanților sistemului aferente procesării, compensării și decontării remiterilor de bani aferente remiterilor de bani și în cadrul căruia executarea remiterii de bani nu este condiționată de utilizarea unui cont de plăți al expeditorului/beneficiarului remiterii de bani.

Remitere de bani = suma în numerar în valută străină care urmează să fie remisă la cererea expeditorului și destinată pentru eliberare **beneficiarului** specificată în declarația expeditorului.

2.2. Abrevieri

N.A. = nu se aplică.

3. Informații generale privind sistemele de remiterii de bani

B.C. "ENERGBANK" S.A. oferă servicii de remiteri de bani prin intermediul următoarelor sisteme:

BLIZKO – www.blizko.biz

MONEYGRAM – www.moneygram.com

RIA MONEY – www.riamoneytransfer.com

UNISTREAM – www.unistream.ru

WESTERN UNION – www.westernunion.com

ZOLOTAYA KORONA – www.korona.net

Expedierea și primirea unei remiteri de bani este posibilă în următoarele valute: Dolari SUA, Euro, Rubla rusească, și Lei MD (numai eliberarea), în funcție de sistemul de remiteri de bani.

Remiterea de bani poate fi expeditată/primită în valuta expeditată/primită sau în monedă națională la cursul valutar al B.C. "ENERGBANK" S.A. În cazul expedierii/primirii remiterilor de bani cu conversie de valută străină în lei și invers, se utilizează cursul valutar actual sau de referință ale Băncii în care se efectuează remiterea de bani.

Mai multe informații detaliate cu privire la fiecare sistem de remitere de bani sunt oferite în Condițiile de efectuare a remiterilor de bani la ghișeele Băncii și pe pagina web www.energbank.com.

4. Procedura expedierii remiterii de bani

4.1. Procedura expedierii remiterii de bani

4.1.1. Expedierea remiterii de bani se poate efectua în orice subdiviziune a Băncii, prin prezentarea unui act de identitate și o copie a acesteia în temeiul legilor în vigoare a Republicii Moldova.

4.1.2. Clientul are dreptul de a alege sistemul remiterii de bani din cele care există în Bancă, precum și poate consulta salariatul Băncii la necesitate.

4.1.3. În cazul expedierii remiterii de bani sunt necesare următoarele date:

- a) denumirea sistemului remiterii de bani;
- b) suma și valuta remiterii de bani;
- c) scopul remiterii de bani;
- d) numele, prenumele Beneficiarului (în caz de necesitate - informații suplimentare).

4.1.4. Salariatul Băncii transmite Clientului sub semnătură Informația aferentă prevenirii fraudei la expedierea remiterii de bani.

4.1.5. Banca este în drept să ceară informație suplimentară și documente justificative la expedierea/eliberarea remiterii de bani.

4.1.6. Banca este în drept să nu expedieze remiterea de bani în cazurile și în conformitate cu Legea privind reglementarea valutară № 62 - XVI din 21 martie 2008, Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare (HCA BNM №8 din 28 ianuarie 2010), Regulamentul cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere (HCA BNM № 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 remiterilor de bani prin intermediul sistemului remiterii de bani după ce clientul introduce suma remiterii de bani în valută ori în lei, la cursul valutar actual sau de referință ale Băncii și achită comisionul pentru remiterea de bani în conformitate cu tarifele sistemului remiterii de bani.

4.1.8. Clientului i se oferă codul unic de identificare a remiterii de bani, care se atribuie de către sistemul remiterii de bani.

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

4.1.10. Pentru eliberarea remiterii de bani, Clientul furnizează Beneficiarului remiterii de bani următoarele date:

- a) denumirea sistemului remiterii de bani
- b) codul unic de identificare al remiterii de bani
- c) numele, prenumele și patronimicul său
- d) suma și valuta remiterii de bani.

În caz de necesitate se furnizează și adresa Băncii, unde a fost expediată remiterea de bani.

4.1.11. Clientul este obligat să nu divulge datele remiterii de bani persoanelor terțe.

4.1.12. Clientul poartă răspundere pentru furnizarea la timp a informației menționate în subpunctul 4.1.10. beneficiarului remiterii de bani.

4.1.13. 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 remiterilor de bani, se adresează organelor de drept din Republica Moldova.

4.1.14. Banca nu poartă răspundere pentru refuzul eliberării remiterii de bani Beneficiarului, în cazul în care datele indicate de Client (Expeditor) nu corespund datelor indicate în buletinul de identitate a Beneficiarului, ori în cazul blocării remiterii de bani, din motive de fraudă, suspiciuni de fraudă sau altor acțiuni ilegale.

4.2. Procedura introducerii modificărilor în rechizitele remiterii de bani

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

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

4.3. Returnarea remiterii de bani

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

4.3.2. 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.

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

4.4. Primirea remiterii de bani

4.4.1. Primirea remiterii 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.

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

- a) denumirea sistemului remiterii de bani;
- b) codul unic de identificare a remiterii de bani;
- c) suma și valuta remiterii de bani;
- d) numele, prenumele, patronimicul Expeditorului

4.4.3. Dacă datele menționate nu corespund cu datele înregistrate în sistemul remiterii de bani, sau dacă remiterea de bani deja este eliberată sau returnată Expeditorului, remiterile de bani Clientului-beneficiar nu se eliberează. Totodată, Banca este în drept să nu elibereze Clientului remiterile 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.

4.4.4. Banca eliberează Clientului suma remiterii de bani, cu condiția corespunderii tuturor datelor indicate de Client cu datele înregistrate în sistemul remiterii de bani.

4.4.5. În cazul eliberării remiterii de bani, Clientul semnează documentele, care confirmă primirea remiterii de bani și eliberarea remiterilor de bani.

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

4.4.7. Banca efectuează eliberarea remiterilor de bani în valută ori în lei, la cursul valutar actual sau de referință ale Băncii.

5. Restricții la expedierea remiterilor de bani

5.1. Reziidenți

5.1.1. Remiterile de bani destinate cheltuielilor familiale.

Persoana fizică rezidentă poate expedia remiteri de bani în străinătate destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică rezidentă care se află în străinătate și remiteri de bani destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică nerezidentă, după cum urmează:

- a) remitere unică în sumă ce nu depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la banca licențiată a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei;
- b) remitere unică în sumă mai mare de 1,000 euro (sau echivalentul lor), dar care nu depășește 10,000 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) remitere în sumă ce depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) – cu prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei, precum și a documentelor ce confirmă necesitatea expedierii plății/remiterii de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează remiterea și conțin date despre suma plății /remiterii, în solicitarea în scris de expediere a remiterii se indică legătura de rudenie /relația de căsătorie /relația de tutelă /curatelă cu persoana fizică în favoarea căreia se efectuează remiterea (de exemplu, fiică, soț, tutore).

5.1.2. Remiterea în legătură cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate.

Persoana fizică rezidentă care se stabilește cu domiciliul în străinătate poate expedia remiteri de bani în străinătate deținute de către aceasta cu drept de proprietate, cu prezentarea la Bancă a următoarelor documente:

- (1) 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);

(2) documentele ce confirmă deținerea cu drept de proprietate a sumelor remiterilor de bani supuse remiterii din Republica Moldova (de exemplu, contractul de vânzare – cumpărare a imobilului, a valorilor mobiliare; certificatul de moștenitor):

a) În cazul în care în documentele în calitate de proprietari ai unui bun sînt indicate mai multe persoane, suma remiterilor de bani care poate fi remisă se calculează luînd în considerare cota ce aparține cu drept de proprietate persoanei fizice rezidente, care se stabilește cu domiciliul în străinătate, determinată conform legislației.

b) În cazul în care în documentele sumele sînt indicate într-o monedă, iar remiterea de bani se va expedia în altă monedă, suma care poate fi remisă se calculează conform sumelor în moneda indicată în documentele respective, după cum urmează:

i. în cazul în care a fost efectuată tranzacția în urma căreia persoana fizică a obținut remiterile de bani cu drept de proprietate – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data încheierii tranzacției respective;

ii. în cazul în care remiterile de bani pe care persoana fizică le deține cu drept de proprietate reprezintă salariul sau alte retribuții similare – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data obținerii acestor remiteri, în corespundere cu documentele ce confirmă sursa de obținere cu drept de proprietate a remiterii de bani respective. În cazul în care documentele nominalizate confirmă obținerea de către persoana fizică a remiterii de bani menționate în decursul unei perioade (de exemplu, în decurs de o lună, un an), se aplică cursul mediu pentru perioada respectivă (de exemplu, cursul mediu lunar /anual);

iii. în alte cazuri – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data prezentării de către persoana fizică rezidentă la banca licențiată a solicitării în scris de expediere a remiterii de bani.

(3) 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 expediere a remiterii de bani și nu mai devreme de următoarea zi după expedierea tranzacției de vânzare a bunurilor sau a altor tranzacții, în urma cărora au fost obținute remiterile de bani supuse remiterii;

(4) alte documente pe care persoana fizică le consideră necesare de a le prezenta pentru expedierea remiterii în legătură cu stabilirea cu domiciliul în străinătate.

Cursul mediu pentru perioada respectivă se calculează după cum urmează: suma cursurilor oficiale ale leului moldovenesc față de o anumită valută străină pentru toate zilele calendaristice din perioada respectivă se împarte la numărul zilelor calendaristice din perioada în cauză.

5.1.3. Remiterea din Republica Moldova în legătură cu aflarea temporară în străinătate.

Persoana fizică rezidentă poate expedia în străinătate pe numele său remiterea mijloacelor bănești destinate cheltuielilor sale, pentru perioada aflării temporare în străinătate, în cadrul operațiunilor valutare, care, conform Legii nr.62-XVI din 21.03.2008, pot fi expediate fără autorizare din partea Băncii Naționale a Moldovei, după cum urmează:

a) remitere de bani unică în sumă mai mare de 1000 euro (sau echivalentul lor), dar ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – cu prezentarea la Bancă 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) remitere în sumă ce depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor) – cu prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate și a documentelor ce confirmă necesitatea expedierii de către persoana fizică a plății /remiterii și conțin date despre suma plății /remiterii.

c) „remitere de bani în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative.

5.1.4. Remiterea în străinătate în scopul obținerii vizei.

Persoana fizică rezidentă poate expedia în străinătate pe numele său remiterea de bani în scopul obținerii vizei de intrare în statul străin cu prezentarea la Bancă a următoarelor documente:

a) documentul/informația ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a remiterilor de bani pe numele persoanei fizice respective pentru obținerea vizei și conțin date despre suma remiterilor de

bani necesare (de exemplu, documentul /informația misiunii diplomatice a statului străin în care este specificată cerința depunerii remiterilor de bani 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 expedierii tratamentului medical în străinătate, confirmarea instituției de învățământ despre admiterea la studii, foaia turistică).

5.1.5. Remiterea de bani sub formă de donație.

Persoana fizică rezidentă poate remite, fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, remiterile de bani sub formă de donație în sumă ce nu depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor), după cum urmează:

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

Persoana fizică rezidentă poate remite bani sub formă de donație, cu prezentarea la Bancă a documentelor justificative (contract de donație), remitere unică în sumă mai mare de 1,000 euro (sau echivalentul lor), dar care nu depășește 10,000 euro (sau echivalentul lor), după cum urmează:

- a) remitere de bani unică în străinătate în favoarea unei persoane fizice rezidente care se află în străinătate;
- b) remitere de bani unică în străinătate în favoarea misiunii diplomatice, oficiului consular sau a altei reprezentanțe oficiale ale RM peste hotare;
- c) remitere de bani unică în favoarea unei persoane fizice/juridice nerezidente.

5.1.6. Alte remiteri de bani în favoarea nerezidenților.

Remiterile de bani, altele decât cele indicate în alte puncte ale prezentului capitol, pot fi expediate de către persoana fizică rezidentă în favoarea nerezidenților fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, în cazul în care remiterea de bani unică corespunde concomitent următoarelor condiții:

- a) remiterea unică în favoarea unui nerezident se efectuează în sumă ce nu depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor);
- b) remiterea 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 privind reglementarea valutară.

În cazul expedierii remiterii în baza documentului justificativ, acesta urmează a fi emis pe numele persoanei fizice care urmează să expedieze remiterea de bani sau pe numele membrului familiei acesteia (persoană fizică rezidentă /nerezidentă). În cazul expedierii remiterii în baza unui document care nu este emis pe numele persoanei fizice – care expediază remiterea, la Bancă urmează a fi prezentat și documentul ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie cu persoana /instituirea tutelei /curatelei în privința persoanei în numele căreia se efectuează remiterea.

5.1.7. Remiterile în valută străină expediate pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților.

Persoanele fizice rezidente efectuează remiteri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților, după cum urmează:

- a) o remitere unică în formă de donație conform art.21 alin.(2) lit.i) din Legea nr.62-XVI din 21.03.2008 privind reglementarea valutară în sumă ce nu depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- b) remiterea pe teritoriul Republicii Moldova de către persoana fizică rezidentă pe numele său - fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- c) o remitere pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice /juridice în alte cazuri decât cele stabilite la lit.a) și b) din prezentul punct – cu prezentarea la Bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul remiterii și conțin date despre suma remiterii.

5.1.8. Remitere de bani necomercială socialmente importantă. Persoana fizică rezidentă poate efectua în favoarea persoanei fizice rezidente care se află temporar în străinătate, în favoarea persoanei fizice nerezidente remitere de bani necomercială socialmente importantă conform art.25 alin.(9) din Legea privind reglementarea valutară nr.62-XVI din 21.03.2008, după cum urmează:

- a) în cazul în care suma remiterii de bani unică nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- b) în cazul în care suma remiterii de bani unică depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor justificative (de exemplu, decizia instanței judecătorești), care urmează să conțină scopul remiterii de bani și date despre suma remiterii de bani.

5.2. Nerezidenți

5.2.1. Remiterile de bani destinate cheltuielilor familiale.

Persoana fizică nerezidentă poate expedia remiterea de bani pe teritoriul Republicii Moldova în valută străină destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente și nerezidente, precum și remiterea de bani în străinătate în valută străină /monedă națională destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente care se află în străinătate și persoane fizice nerezidente, după cum urmează:

- a) remitere unică în sumă ce nu depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei;
- b) remiterea în sumă ce depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – cu prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei.

În cazul expedierii transferului în solicitarea în scris de remitere de bani se indică legătura de rudenie /relația de căsătorie /relația de tutelă /curatelă cu persoana fizică în favoarea căreia se efectuează remiterea.

Persoanele fizice nerezidente pot expedia pe teritoriul Republicii Moldova remiteri de bani în monedă națională destinate cheltuielilor familiale fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative.

5.2.2. Alte remiteri în străinătate ale persoanelor fizice nerezidente.

Persoana fizică nerezidentă poate expedia remiteri în străinătate, altele decât cele sus-menționate după cum urmează:

- a) remitere de către persoana fizică nerezidentă pe numele său, inclusiv în contul său bancar – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- b) o remitere unică în străinătate în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce nu depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- c) o remitere în străinătate în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – cu prezentarea la Bancă a documentelor justificative (de exemplu, cele care confirmă necesitatea expedierii acestei remiteri și conțin date despre suma remiterii).

Documentul ce confirmă necesitatea expedierii remiterii urmează a fi emis pe numele persoanei fizice care urmează să efectueze remiterea sau pe numele membrului familiei acesteia (persoane fizice rezidente/nerezidente). În cazul expedierii remiterii în baza unui document care nu este emis pe numele persoanei fizice care expediază remiterea, la Bancă urmează a fi prezentat și documentul ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie cu persoana/instituirea tutelei/curatelei în privința persoanei în numele căreia se efectuează plata /remiterea.

5.2.3. Alte remiteri ale persoanelor fizice nerezidente pe teritoriul Republicii Moldova

Persoana fizică nerezidentă poate expedia remiteri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova, altele decât cele sus-menționate, după cum urmează:

- a) remiterea pe teritoriul Republicii Moldova de către persoana fizică nerezidentă pe numele său – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- b) o remitere unică pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice/juridice în sumă ce nu depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- c) o remitere pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce depășește 1,000 euro (sau echivalentul lor) – cu prezentarea la Bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul remiterii și conțin date despre suma remiterii.

Persoanele fizice nerezidente pot expedia pe teritoriul Republicii Moldova remiteri în monedă națională, altele decât cele sus-menționate, fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative.

6. Procedura depunerii de către client a reclamațiilor, legate de serviciile de remiteri de bani

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

În cazul unei reclamații în scris, aceasta se transmite Oficiului central al Băncii, unde se înregistrează. Comitetul permanent pentru soluționarea reclamațiilor, acționînd sub Ordinul Președintelui Consiliului de Administrație № 162-AB, examinează reclamațiile în cadrul Procedurii de evidență a cărții de plîngerii în BC „ENERGBANK” SA în subdiviziunile sale, aprobată de către Consiliul Băncii (proces-verbal № 01 din 25.01.2008) și întreprinde măsuri pentru a le soluționa cu luarea în considerare a intereselor reciproce.

Reclamația se examinează în termen de 15 zile din data înregistrării acesteia, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

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

Informații detaliate aferente remiterilor de bani oferite 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.

7. Dispoziții finale

7.1.1. 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.