

REGULI DE PRESTARE A SERVICIULUI DE TRANSFER 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 transferului de bani	2
4.2. Procedura introducerii modificărilor în rechizitele transferului de bani	3
4.3. Returnarea transferului de bani	3
4.4. Primirea transferului de bani.....	3
5. Procedura depunerii de către client a reclamațiilor, legate de serviciile de transfer de bani.....	3
6. Dispoziții finale	4

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 transferurilor de bani în Lei Moldovenești prin intermediul sistemii de transfer de bani a Băncii.

1.2. Cadrul legal

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

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 monedă electronică.

2. Definiții și abrevieri

2.1. Definiții

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 filialei/DOB pentru deservirea persoanelor fizice, expedierea și eliberarea transferurilor de bani prin intermediul aplicației informaționale a Băncii.

Persoane fizice rezidente = cetățenii RM, cetățeni străini și persoane fără cetățenie cu viza de reședință permanentă în Republica Moldova și care au acte de identitate corespunzătoare, eliberate de organele împuternicite ale RM.

Persoane fizice nerezidente = persoane cu viza de reședință permanentă peste hotare și care au acte de identitate corespunzătoare, eliberate de organele împuternicite ale statelor străine.

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.

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 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.

4. Procedura expedierii remiterii de bani

4.1. Procedura expedierii transferului de bani

4.1.1. 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.

4.1.2. 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.

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

4.1.4. 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.

4.1.5. 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.

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

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

a) numele, prenumele și patronimicul său

b) suma transferului de bani.

4.1.8. Clientul este obligat să nu divulgeze datele transferului de bani persoanelor terțe.

4.1.9. Clientul poartă răspundere pentru furnizarea la timp a informației menționate în subpunctul 4.1.7. beneficiarului transferului de bani.

4.1.8. 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.

4.1.9. 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 buletinul de identitate a Beneficiarului.

4.2. Procedura introducerii modificărilor în rechizitele transferului de bani

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

4.3. Returnarea transferului de bani

4.3.1. 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.

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 transferului de bani, se adresează organelor 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 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) suma transferului de bani;

b) numele, prenumele, patronimicul Expeditorului

4.4.3. 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.

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

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

4.4.6. 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.

4.4.7. Banca efectuează eliberarea transferurilor de bani în lei.

5. Procedura depunerii de către client a reclamațiilor, legate de serviciile de transfer de bani

În cazul unei reclamații, legată de prestarea serviciilor de transfer 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, acționând sub Ordinul Președintelui Consiliului de Administrație № 162-AB, examinează reclamațiile în cadrul Procedurii de evidență a cărții de

plângeri 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 plângeri sau în declarația scrisă.

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.

6. Dispoziții finale

6.1.1. 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 până la 2 luni, dacă prevederea legală nu prevede altfel.