

# **“FinComBank” S.A.**

**APROBAT:**

Victor Hovorostovschii,  
Președintele Băncii  
18 aprilie 2012

## **REGULILE**

**de prestare de către bancă a serviciilor de  
transferuri internaționale de mijloace bănești**

*(în vigoare din 23 aprilie 2012)*

## Capitolul I. Dispoziții generale

1.1. Scopul Regulilor de prestare de către banca a serviciilor de transferuri internaționale de mijloace bănești (denumite în continuare – Reguli) reprezintă determinarea ordinii de activitate a «FinComBank» S.A. (în continuare - Bancă) și a subdiviziunilor sale la efectuarea transferurilor de mijloace bănești prin intermediul Sistemelor de transferuri bănești rapide.

1.2. Regulile sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, Legea cu privire la reglementarea valutară nr. 62-XVI din 21.03.2008, Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 190-XVI din 26.07.2007, Regulamentul BNM cu privire la condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare nr. 8 din 28.01.2010, Regulamentul BNM cu privire la activitatea băncilor în sistemele de transfer internațional de mijloace bănești nr. 204 din 15.10.2010, Regulamentul BNM privind activitatea băncilor în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului nr. 172 din 04.08.2011, Statutul Băncii, alte documente normative interne ale Băncii.

În sensul prezentelor Reguli se utilizează următoarele noțiuni:

**Serviciu de transfer internațional de mijloace bănești** – serviciu în cadrul căruia Banca primește de la plătitor mijloace bănești pentru a le transfera în străinătate sau serviciul în cadrul căruia Banca pune la dispoziția beneficiarului mijloace bănești transferate din străinătate.

**Sistem de transfer internațional de mijloace bănești** – sistem reglementat de norme comune participanților sistemului aferente procesării, compensării și decontării transferurilor internaționale de mijloace bănești și în cadrul căruia executarea transferului internațional de mijloace bănești nu este condiționată de utilizarea unui cont bancar al plătitorului/beneficiarului. În sensul prezentelor Reguli Sistem de transfer internațional de mijloace bănești se consideră Sistemele de transferuri rapide.

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

**Plătitor** – persoana fizică care se deservește la Bancă și solicită efectuarea unui transfer internațional de mijloace bănești.

**Beneficiar** – persoana fizică care se deservește la Bancă și este destinatarul transferului internațional de mijloace bănești.

1.3. Activitatea Băncii și a subdiviziunilor sale în Sistemele de transferuri internaționale de mijloace bănești (în continuare - Sisteme) este îndreptată spre acordarea următoarelor tipuri de servicii pentru persoanele fizice - rezidenți și nerezidenți (în dependență de Sistem):

- expedierea de transferuri bănești în străinătate și pe teritoriul Republicii Moldova în dolari SUA, euro, ruble ruse sau lei moldovenești;
- eliberarea transferurilor bănești de peste hotare și de pe teritoriul Republicii Moldova în dolari SUA, euro, ruble ruse sau lei moldovenești.

1.4. Primirea și eliberarea mijloacelor bănești la efectuarea transferurilor prin Sistemele de transfer internațional de mijloace bănești se efectuează în numerar.

## Capitolul II. Sistemele de transfer internațional de mijloace bănești, la care participă Banca

2.1. În prezent Banca prestează servicii de transfer internațional de mijloace bănești prin următoarele Sisteme:

- **Anelik** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, în euro și în ruble rusești;
- **Bystraya Pochta** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, euro și ruble rusești;
- **Contact** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, euro și ruble rusești;
- **Leader** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, euro și ruble rusești;
- **UniStream** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, euro și ruble rusești;
- **Western Union** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, euro și lei moldovenești;
- **Zolotaya Korona** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, euro și ruble rusești,
- **Migom** – expedierea și eliberarea transferurilor în dolari SUA, euro și ruble rusești.

2.2. La dorința clientului, suma transferului primit, indiferent de valuta primirii transferului, poate fi eliberată în lei moldovenești la cursul comercial al Băncii.

## Capitolul III. Regulile de prestare a serviciilor de transfer internațional de mijloace bănești prin Sistemele, participantă la care este Banca

3.1. La efectuarea transferurilor sunt posibile următoarele tipuri de operațiuni:

3.1.1. **Expedierea transferului.** Transferul poate fi expediat din punctul de deservire a clienților Băncii pentru primirea în oricare alt punct de deservire a altor participanți la Sistem.

3.1.2. **Primirea transferului.** Transferul, expediat din punct de deservire al clienților a altor participanți la Sistem, poate fi primit în punctul de deservire a clienților Băncii.

3.1.3. **Returnarea transferului.** Returnarea transferului se efectuează în locul de expediere a transferului la cererea expeditorului transferului cu condiția, că transferul în cauză încă nu a fost eliberat destinatarului, sau, pentru unele Sisteme, în cazul neridicării lui la expirarea termenului stabilit de la ziua efectuării lui. Despre returnarea transferului bănesc nesolicitat operatorul anunță expeditorul pe numărul de contact de telefon, indicat de expeditor.

3.2. Primirea de la expeditor a transferului bănesc și eliberarea lui beneficiarului se efectuează la prezentarea documentului, ce atestă identitatea expeditorului / beneficiarului (buletin de identitate, pașaportul fostului USSR, pașaport al cetățeanului străin, permis de ședere, etc.), și, în cazul adresării în Bancă a reprezentantului (persoanei împuternicite) a expeditorului / beneficiarului, – suplimentar se prezintă procura notarial legalizată, perfectată în mod corespunzător.

3.3. Expedierea transferului bănesc se efectuează în bază la Cererea de expediere a transferului și documentele, prezentate de către acesta, în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.

3.4. La оформarea expedierii transferului, clientul-expeditor trebuie să indice cel puțin următoarele date:

- suma transferului,
- valuta transferului,
- scopul (destinația) transferului,
- numele, prenumele (patronimicul – la prezența acestuia) beneficiarului

3.5. Datele aferente transferului prezentate și informația despre clientul-expeditor, se introduc în sistemul automatizat al Băncii și sistemul corespunzător de transferuri internaționale de mijloace bănești, din care se imprimă Cererea de expediere a transferului.

În cererea, imprimată din sistemul Băncii, clientul-expeditor urmează să verifice despre transfer cu datele indicate în Cerere și, în cazul corespunderii acestora, să înscrie textul cu următorul conținut: “Datele din cerere sunt corecte” (“Данные заявления верны”), și să semneze Cererea de expediere a transferului.

3.6. Expedierea transferului bănesc se efectuează după achitarea de către expeditorul transferului a mijloacelor bănești în suma transferului bănesc și a comisionului pentru transfer.

3.7. La expedierea transferului bănesc, acestuia i se atribuie număr de control.

Cererea privind transferul, cu numărul de control indicat pe ea, se imprimă din sistemul de transferuri internaționale de mijloace bănești în două exemplare.

Unul din exemplarele Cererii privind transferul, clientul-expeditor de asemenea îl verifică, îl semnează și îl lasă în Bancă, iar al doilea exemplar Banca îl eliberează clientului-expeditor ca confirmare privind efectuarea operațiunii de expediere a transferului.

3.8. În dependență de suma transferului și scopul lui, pot fi solicitate alte documente confirmative și date, în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.

În cazul existenței documentului confirmativ (și/sau certificatului/permisiunii BNM), denumirea acestuia, numărul și data eliberării, la fel se indică în Cererea de expediere a transferului.

3.9. La efectuarea transferurilor internaționale de mijloace bănești, Banca se conduce de legislația Republicii Moldova și poartă răspundere pentru respectarea acesteia.

### **3.10. Limitele legislației valutare a Republicii Moldova aferente sumei transferului în valută străină și la scopul transferului:**

- **pentru rezidenți:**

- ***până la 1 000 euro*** (sau echivalentul lor) – pot fi expediați prin transfer unic peste hotare, fără prezentarea documentelor, care confirmă gradul de rudenie sau alte documente confirmative, pentru toate scopurile, exclusiv de transferurile efectuate în legătură cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate, sau pe numele său în legătură cu aflarea temporară în străinătate sau în scopul obținerii vizei;

- ***de la 1 000 până la 10 000 euro*** (sau echivalentul lor) – pot fi expediați prin transfer unic peste hotare destinate cheltuielilor familiale în favoarea rudelor: părinților, copiilor, soț (-e), frate, soră, bunel, bunică, nepoți, – cu condiția prezentării documentului, care ar confirma gradul de rudenie (în original și copie). La fel poate fi efectuat transfer unic peste hotare pe numele nerezidentului, prezentând Băncii documente justificative (de exemplu, confirmare de la instituție de învățământ din străinătate, instituție medicală sau de la locul de muncă de peste hotare și altele), emise pe numele expeditorului transferului sau pe numele unui membru de familie a acestuia. În cazul prezentării documentului, emise pe numele membrului de familie a expeditorului transferului, suplimentar se prezintă documente care confirmă gradul de rudenie cu expeditorul transferului;

- ***mai mult de 10 000 euro*** (sau echivalentul lor) – poate fi expediat prin transfer unic pentru cheltuieli de familie în favoarea rudelor, prezentând la Bancă, în afară de documentele, care confirmă gradul de rudenie, și documentele, care confirmă necesitatea efectuării unui asemenea transfer și care conțin suma plății/transferului;

- pentru transferurile, efectuate în legătură cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate sau pe numele său în legătură cu aflarea temporară în străinătate, sau în scopul obținerii vizei, indiferent de suma transferului, este necesară prezentarea documentelor confirmative suplimentare.

- **pentru nerezidenți:**

- ***până la 1 000 euro*** (sau echivalentul lor) – pot fi expediați prin transfer unic peste hotare, fără prezentarea documentelor, care confirmă gradul de rudenie sau alte documente confirmative;

- **mai mult de 1 000 euro** (sau echivalentul lor) pe alt nume – pot fi expediați prin transfer unic peste hotare la prezentarea în Bancă a documentelor, care confirmă necesitatea efectuării acestor transferuri, iar transferurile peste hotare în favoarea rudelor, se efectuează la prezentarea Băncii a documentelor, care confirmă gradul de rudenie;
- pe nume propriu – transfer unic peste hotare se efectuează în sumă ne limitată.

3.11. La expedierea transferului în unele țări există particularități în ordinea prestării serviciilor de transfer internațional de mijloacelor bănești, cum ar fi limitarea sumei și valutei transferului expedit/primit, cerințe față de prezentarea informației suplimentare despre destinatarul transferului (numărul de telefon, ca exemplu). La expedierea transferului, informația privind existența condițiilor particulare pentru direcția selectată se aduc la cunoștința expeditorului transferului.

3.12. Banca beneficiarului nu este obligată să informeze destinatarul transferului despre intrarea mijloacelor bănești. Obligațiunea informării oportune a destinatarului despre denumirea Sistemului de transfer internațional de mijloace bănești, despre suma și valuta transferului bănesc, numărul de control al acestuia (și, în caz de necesitate, adresa băncii destinatarului) sunt în sarcina expeditorului.

3.13. Comisionul (plata) pentru efectuarea transferului în Sistemul de transfer internațional de mijloace bănești se percepe de la expeditorul transferului. La eliberarea transferului de la destinatarul transferului comision nu se percepe.

3.14. Pentru primirea transferului bănesc, clientul-beneficiar prezintă document ce atestă identitatea și comunică numărul de control al transferului. Pentru unele sisteme este necesară informație suplimentară: suma și valuta transferului, familia și numele (patronimicul) expeditorului.

3.15. Transferul bănesc se eliberează beneficiarului cu condiția corespunderii numelui și prenumelui (patronimicului – în cazul existenței) beneficiarului în documentul prezentat, care certifică identitatea acestuia, numărul de control al transferului bănesc, indicat de către beneficiarul transferului, cu datele, indicate în Sistemul de transfer internațional de mijloace bănești, și concomitent cu datele unui din identificatorii suplimentari: suma și valuta transferului bănesc; numele și prenumele (patronimicul) expeditorului.

3.16. Banca nu poartă responsabilitate pentru refuzul de a achita transferul bănesc în cazul necorespunderii datelor despre beneficiar, indicate de către expeditor, documentelor, prezentate de către beneficiar. Responsabilitate în acest caz o poartă expeditorul.

3.17. Banca nu poartă răspundere pentru eliberarea inoportună beneficiarului, în caz dacă:

- transferul n-a fost eliberat beneficiarului ca urmare că datele beneficiarului, indicate de expeditor, nu coincid cu datele documentului care atestă identitatea beneficiarului;
- expeditorul n-a informat beneficiarul numărul de control al transferului și ca urmare Banca nu a putut identifica univoc beneficiarul;
- expeditorul a indicat datele altui document, care atestă identitatea beneficiarului, decât cel care la prezentat Băncii beneficiarul;
- executarea transferului a fost imposibilă din motive tehnice care nu depind de Bancă;
- executarea transferului a fost împiedicată de situații de forță majoră, la care se atribuie calamitățile naturale, avarieri, incendii, tulburări în mase, greve, revoluții, acțiuni militare, intrarea în vigoare a hotărârilor guvernului și a dispozițiilor organelor de stat;
- beneficiarul nu s-a adresat pentru primirea transferului, sau s-a adresat la oficiul băncii, care nu este punct de deservire a transferurilor.

3.18. La efectuarea eliberării transferului se imprimă Cererea de primire a transferului din sistemul Băncii și/sau din sistemul de transfer internațional de mijloace bănești.

În Cererea de primire a transferului, clientul-beneficiar urmează să verifice datele aferente transferului cu datele indicate în Cerere și în cazul corespunderii acestora să înscrie textul cu următorul conținut: „Datele din cerere sunt corecte” («Данные заявления верны»), și să semneze Cererea de primire a transferului.

Unul din exemplarele Cererii de primire a transferului, imprimat din sistemul de transferuri internaționale de mijloace bănești, Banca îl eliberează clientului-beneficiar ca confirmare a efectuării operațiunii de eliberare a transferului.

## Capitolul IV. Particularitățile Sistemelor de transfer internațional de mijloace bănești, la care participă Banca

### 4.1. Sistemul Anelik

Prin sistemul Anelik se efectuează transferuri în țările CSI și în țările de peste hotarele CSI (mai mult de 90 de țări).

Transferul expediat poate fi eliberat destinatarului doar în punctul de deservire al clienților indicat de expeditor la momentul efectuării transferului.

La expedierea transferului se percepe comision în mărime de:

- în dolari SUA/euro – 3-4% din suma transferului în dependență de țara (punctului) de destinație a transferului;
- în ruble ruse – 0,9% din suma transferului.

În cazul când suma transferului bănesc spre expediție este mai mare sau egală cu 3 000 dolari SUA, 1 000 euro sau 90 000 ruble ruse, se percepe comision conform tarifului «ANELIK-SUPER» în marime de la 0,5% pînă la 0,9% din suma transferului în dependență de suma și valuta transferului, și concomitent în dependență de punctul de destinație a transferului. Tariful «ANELIK-SUPER» este prezentat în [Anexa Nr.1](#) la prezentele Regulii.

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul Anelik – în termen de 1-24 ore bancare.

La efectuarea transferului bănesc în punctele țărilor străine îndepărtate, în calitate de informație suplimentară este necesar ca expeditorul să comunice numărul de telefon al destinatarului și datele pașaportului acestuia.

La expedierea transferului în Albania, Ungaria, Slovacia, Slovenia, Serbia, Bulgaria, România, Polonia și Croația, expeditorul trebuie să comunice suplimentar orașul, adresa, și numărul de telefon al destinatarului. Transferul va fi eliberat destinatarului în termen de două zile, cu livrare prin curier la domiciliu, după un apel telefonic preliminar destinatarului și după concordarea detaliilor și timpului livrării. Transferurile în aceste țări sunt efectuate numai în euro. Transferul expediat în Bulgaria, va fi plătit în termen de trei ore lucrătoare.

La expedierea transferurilor în Grecia, expeditorul trebuie să comunice suplimentar orașul, adresa, codul poștal și numărul de telefon al destinatarului. Transferul, de asemenea, va fi livrat acasă destinatarului.

În cazul neridicării de către destinatar a transferului în termen de 30 de zile, transferul se returnează, și suma transferului se eliberează expeditorului.

La returnarea transferului în caz de neridicare de către destinatar sau la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează doar suma transferului. Suma comisionului pentru transfer în cazul returnării acestuia, nu se restituie clientului.

### 4.2. Sistemul Bystraya Pochta

Prin sistemul Bystraya Pochta se efectuează transferuri doar între țările CSI.

Transferul expediat poate fi eliberat destinatarului în orice punct de deservire al clienților prin sistemul Bystraya Pochta.

La expedierea transferului se percepe comision în mărime de 1,4% din suma transferului, cu rotunjirea părții fracționare a sumei comisionului spre parte mai mare până la număr întreg (minimum 5 dolari SUA/ euro sau 150 ruble ruse, maximum 90 dolari SUA/ euro sau 2 000 ruble ruse, în dependență de valuta transferului).

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul Bystraya Pochta – în termen de 1 minut.

Suma unui transfer bănesc nu poate depăși 15 000 dolari SUA / euro sau 500 000 ruble ruse.

La returnarea transferului la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează suma transferului și suma comisionului (dacă data expedierii transferului și data returnării transferului expeditat coincid) sau suma transferului și jumătate din suma comisionului (dacă transferul se returnează nu mai devreme de următoarea zi după data expedierii transferului).

### 4.3. Sistemul Contact

Prin sistemul Contact se efectuează transferuri în țările CSI și în țările de peste hotarele CSI (mai mult de 90 de țări).

Transferul expeditat poate fi eliberat destinatarului în orice punct de deservire a clienților a băncii-participante, care a fost indicată de expeditor la momentul efectuării transferului.

Mărimea comisionului pentru expedierea transferului depinde de punctul de destinație al transferului. Pentru țările CSI și unele alte țări mărimea comisionului constituie 1,5% din suma transferului, dar nu mai mult de 75 dolari SUA/euro (pentru transferurile în dolari SUA/euro) și nu mai mult de 2 625 de ruble ruse (pentru transferurile în ruble ruse). Pentru țările străine îndepărtate mărimea comisionului poate fi de la 1,5% până la 3,5% din suma transferului și/sau se percepe printr-o valoare fixată în dependență de suma transferului. Informația despre comisioanele percepute pentru fiecare direcție este indicată în sistemul Contact.

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul Contact – de la 15 minute.

Suma unui transfer bănesc nu poate depăși 10 000 dolari SUA / euro sau 350 000 ruble ruse. Suma transferului bănesc expeditat trebuie să conțină un număr întreg.

În caz de neridicării de către destinatar a transferului în termen de 30 de zile, transferul se returnează, și suma transferului se eliberează expeditorului.

La returnarea transferului în caz de neridicare de către destinatar sau la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează doar suma transferului. Suma comisionului pentru transfer în cazul returnării acestuia, nu se restituie clientului.

În sistemul Contact funcționează serviciul CONTACT-CONT, prin intermediul căruia clientul-expeditor poate expedia mijloacele bănești a transferului bănesc pe conturi concrete ale beneficiarilor (persoane fizice sau juridice), deschise în băncile Rusiei, Europei și SUA. Efectuarea înregistrării transferului în contul beneficiarului se consideră ca faptul eliberării transferului beneficiarului lui. Mărimea comisionului pentru expedierea transferului și particularitățile efectuării transferurilor prin intermediul serviciului CONTACT-CONT sunt descrise în [Anexa №2](#) la prezentele Reguli.

### 4.4. Sistemul Leader

Prin sistemul Leader se efectuează transferuri în țările CSI și în țările de peste hotarele CSI (mai mult de 90 de țări).

Transferul expeditat poate fi eliberat destinatarului în orice punct de deservire al clienților prin sistemul Leader, situat în țară, care a fost indicată de expeditor în momentul efectuării transferului.

Mărimea comisionului pentru expedierea transferului depinde de țara și punctul de destinație al transferului. Pentru țările CSI și unele alte țări mărimea comisionului constituie de

la 1,3 până la 1,5 % din suma transferului (în dependență de suma transferului), dar nu mai puțin de 2 dolari SUA/euro (pentru transferurile în dolari SUA/euro) sau 50 ruble ruse (pentru transferurile în ruble ruse) și nu mai mult de 90 dolari SUA/euro (pentru transferurile în dolari SUA/euro) sau de 2 200 ruble ruse (pentru transferurile în ruble ruse). Informația despre comisioanele percepute pentru fiecare direcție este indicată în sistemul Leader. Tarifele sistemului Leader sunt prezentate în [Anexa Nr.3](#) la prezentele Reguli.

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul Leader – în termen de 1 minut.

Suma unui transfer bănesc nu poate depăși 20 000 dolari SUA / euro sau 590 000 ruble ruse.

La returnarea transferului la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează suma transferului și suma comisionului (dacă data expedierii transferului și data returnării transferului expediat coincid) sau doar suma transferului (dacă transferul se returnează nu mai devreme de următoarea zi după data expedierii transferului).

#### 4.5. Sistemul UniStream

Prin sistemul UniStream se efectuează transferuri în țările CSI (cu excepția Azerbaidjanului și Turkmenistanului) și în țările de peste hotarele CSI (mai mult de 90 de țări).

La expedierea transferului clientul-expeditor poate alege varianta: de a indica punctul concret de deservire a clienților, în care beneficiarul transferului îl poate primi, sau de a nu-l indica. Dacă punctul de eliberare nu este indicat, adică este efectuat transfer fără adresă, atunci transferul poate fi eliberat destinatarului transferului în orice punct de deservire a clienților prin sistemul UniStream, localizat în țara, care a fost indicată de expeditor în momentul efectuării transferului.

În prezent, transferurile fără adresă se expediază în țările din străinătatea apropiată (Armenia, Belarusia, Georgia, Kazahstan, Kîrgîzstan, Moldova, Tadjikistan, Uzbekistan și Ucraina). Transferurile fără adresă pot fi deasemenea expediate în Mongolia și Israel.

Mărimea comisionului pentru expedierea transferului depinde de punctul de destinație a transferului, și constituie de la 1 până la 3% din suma transferului. Informația despre comisioanele percepute pentru fiecare direcție este indicată în sistemul UniStream.

În sistemul UniStream este implementat posibilitatea de a expedia transfer în valută duală, la efectuarea căruia valuta de expediere diferă de valuta eliberării. Expedierea și eliberarea transferurilor în valută dublă se realizează în două valute – ruble rusești și dolari SUA. Transferul în valută dublă, poate fi cu adresă sau fără. Transferurile în valută dublă pot fi expediate în țările CSI și pot fi primite din țările CSI.

În cazul expedierii transferului în valută dublă prin sistemul UniStream, clientul-expeditor achită la casa Băncii dolari SUA sau ruble ruse cu dispoziția de elibera clientului-beneficiar ruble ruse sau dolari SUA, conversia având loc în sistemul UniStream la cursul indicat de sistem, care acționează la momentul expedierii transferului.

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul UniStream – de la 10 minute.

Suma unui transfer bănesc nu poate depăși 30 000 dolari SUA, 20 000 euro sau 900 000 ruble ruse.

În caz de neridicării de către destinatar a transferului în termen de 30 de zile, transferul se returnează, și suma transferului se eliberează expeditorului.

La returnarea transferului în caz de neridicare de către destinatar sau la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează doar suma transferului. Suma comisionului pentru transfer în cazul returnării acestuia, nu se restituie clientului.

Returnarea transferului prin sistemul UniStream nu poate fi efectuat mai devreme decât în ziua următoare după data expedierii transferului.

### 4.6. Sistemul Western Union

Prin sistemul Western Union se efectuează transferuri în țările CSI și în țările de peste hotarele CSI. Sistemul Western Union este cel mai răspândit în lume. Punctele de deservire Western Union sunt situate în mai mult de 200 de țări.

Transferul expedit poate fi eliberat destinatarului în orice punct de deservire a clienților prin sistemul Western Union, situat în țara, care a fost indicată de expeditor în momentul efectuării transferului.

Mărimea comisionului pentru expedierea transferului depinde de valuta și suma transferului, și concomitent de țara de destinație a transferului. Tarifele sistemului Western Union sunt prezentate în [Anexa Nr.4](#) la prezentele Reguli.

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul Western Union – de la 15 minute.

Suma unui transfer bănesc nu poate depăși 7 500 dolari SUA (sau echivalentul lor).

La returnarea transferului la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează doar suma transferului. Suma comisionului pentru transfer în cazul returnării acestuia, nu se restituie clientului.

În conformitate cu Regulile sistemului Western Union, transferul expedit poate fi eliberat doar beneficiarului transferului, indicat de expeditor.

### 4.7. Sistemul Zolotaya Korona

Prin sistemul Zolotaya Korona se efectuează transferuri între țările străinătății apropiate, cum ar fi Azerbaidjan, Armenia, Belarusia, Georgia, Kazahstan, Kirghizstan, Moldova, Rusia, Tadjikistan, Uzbekistan și Ucraina, și expedierea transferuri în China.

La expedierea transferului clientul-expeditor poate alege varianta: de a indica orașul concret unde este situat punctul de deservire a clienților, în care beneficiarul transferului îl poate primi, sau de a nu-l indica. Dacă orașul de eliberare nu este indicat, adică este efectuat transfer fără adresă, atunci transferul poate fi eliberat destinatarului transferului în orice punct de deservire a clienților prin sistemul Zolotaya Korona, localizat în țara, care a fost indicată de expeditor în momentul efectuării transferului.

La expedierea transferului se percepe comision în dependență de țara de destinație a transferului:

- la expedierea în Rusia – în mărime de 1% din suma transferului,
- la expedierea în alte țări - în mărime de 1,5% din suma transferului.

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul Zolotaya Korona – în termen de 1 minut.

Suma unui transfer bănesc nu poate depăși 20 000 dolari SUA, 15 000 euro sau 500 000 ruble ruse. La expedierea transferurilor în unele țări, activează limite suplimentare la suma transferată. Informația despre limitele suplimentare percepute pentru fiecare direcție este indicată în sistemul Zolotaya Korona.

În cazul neridicării de către destinatar a transferului în termen de 60 de zile calendaristice, transferul se returnează, și suma transferului se eliberează expeditorului.

La returnarea transferului în caz de neridicare de către destinatar sau la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează doar suma transferului. Suma comisionului pentru transfer în cazul returnării acestuia, nu se restituie clientului.

### *Specificul efectuării transferurilor în China*

Transferurile în China se efectuează doar pe contul clientului, deschis în BANK OF CHINA. Termenul efectuării unui asemenea transfer este de 3 zile lucrătoare. Transferul poate fi expeditat doar în dolari SUA și numai la prezentarea rechizitelor precise ale beneficiarului.

Suma unui transfer nu poate depăși 50 000 dolari SUA. Comisionul pentru expedierea transferurilor în China constituie 25 dolari SUA.

Modificarea rechizitelor contului beneficiarului indicate incorect și returnarea transferului bănesc la expedierea transferului în China:

Expeditorul, în cazul indicării incorecte a rechizitelor beneficiarului transferului, are dreptul, nu mai târziu de următoarea zi din data expedierii transferului, de a expedia o concretizare a rechizitelor prin banca expeditorului, concomitent de la expeditor este încasată o remunerare suplimentară 100 dolari SUA.

În cazul returnării transferului bănesc, expeditat în China, conform cererii expeditorului transferul se returnează la banca expeditorului în decurs de 60 (șaizeci) zile, concomitent din suma transferului returnat se reține o remunerare suplimentară în mărime de 100 dolari SUA.

### 4.8. Sistemul Migom

Prin sistemul Migom se efectuează transferuri între țările străinătății apropiate, cum ar fi Azerbaidjan, Armenia, Belarusia, Canada, Cehia, Estonia, Franța, Georgia, Israel, Kazahstan, Kirghizstan, Letonia, Marea Britanie, Moldova, Rusia, Tadjikistan, Uzbekistan și Ucraina.

Transferul expeditat poate fi eliberat destinatarului în orice punct de deservire a clienților prin sistemul Migom, situat în țara, care a fost indicată de expeditor în momentul efectuării transferului.

Mărimea comisionului pentru expedierea transferului depinde de valuta și suma transferului. Tarifele sistemului Migom sunt prezentate în [Anexa Nr.5](#) la prezentele Reguli.

Termenul de executare a transferului efectuat prin sistemul Migom – în termen de 1 minut.

Suma unui transfer bănesc nu poate depăși 15 000 dolari SUA / euro sau 590 000 ruble ruse.

La returnarea transferului la cererea expeditorului, clientului-expeditorului se eliberează doar suma transferului. Suma comisionului pentru transfer în cazul returnării acestuia, nu se restituie clientului.

## Capitolul V. Ordinea depunerii și soluționării sesizărilor aferente serviciilor de transfer internațional de mijloace bănești

5.1. În conformitate cu Regulamentul privind soluționarea sesizării și reclamațiilor clienților, aprobat de Consiliul Băncii, Clienții pot depune în scris sesizări/reclamații, aferente serviciilor de transfer internațional a mijloacelor bănești, în adresa Băncii personal în subdiviziunile Băncii sau prin expedierea prin e-mail-ul liniei fierbinți a Băncii [hotline@fincombank.com](mailto:hotline@fincombank.com).

5.2. În sesizare/reclamație clientul indică obligatoriu adresa sa poștală la care solicită să fie informat referitor la rezultatele examinării sesizării/reclamației.

5.3. Sesizările/reclamațiile se perfectează în adresa Președintelui Băncii.

5.4. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor personal de către clienți, persoana responsabilă din cadrul subdiviziunii înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și eliberează clientului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite prin fax Sediului central spre examinare, cu expedierea ulterioară a originalului documentului. Persoana responsabilă din cadrul Sediului central înregistrează la rândul său sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și o transmite spre examinare organelor de resort ale Băncii.

5.5. Persoana desemnată de organele de resort ale Băncii să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului reclamantului. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu Serviciul juridic al Băncii (jurisconsultul principal al Băncii sau persoana care îl substituie).

5.6. Proiectul răspunsului la sesizare/reclamație se pregătește în scris în maxim 20 de zile calendaristice de la data înregistrării ei. Redacția finală a răspunsului se semnează de către Președintele Băncii sau adjunctul său.

5.7. Sesizarea/reclamația se soluționează în termenii prevăzuți de legislația în vigoare, și anume în maxim 30 de zile de la data înregistrării ei.

5.8. Clientul este informat despre rezultatul investigației și soluția propusă de către subdiviziunea din cadrul Sediului central printr-o scrisoare cu aviz. Răspunsul se înregistrează de către persoana responsabilă din cadrul Sediului central în Registrul de ieșire al documentelor Băncii.

## **Capitolul VI. Dispoziții finale**

6.1. Prezentele Reguli intră în vigoare din data aprobării lor de către Președintele Băncii.

6.2. Clienții Băncii vor fi informați privind prevederile prezentelor Reguli prin afișarea lor în locuri publice ale subdiviziunilor Băncii și publicarea lor pe pagina-web [www.fincombank.com](http://www.fincombank.com).

**Tarif ANELIK-SUPER pentru expedierea transferurilor prin sistemul ANELIK**

**În punctele băncii „Anelik RU”**

<i>Valuta</i>	<i>Suma transferului</i>	<i>Suma plății pentru transfer</i>
<b>Dolari SUA</b>	<b>USD 3 000 – 3 999</b>	<b>0,7%</b>
	<b>USD 4 000 – 4 999</b>	<b>0,6%</b>
	<b>USD OT 5 000</b>	<b>0,5%</b>
<b>Euro</b>	<b>EUR 1 000 – 1 999</b>	<b>0,7%</b>
	<b>EUR 2 000 – 2 999</b>	<b>0,6%</b>
	<b>EUR OT 3 000</b>	<b>0,5%</b>
<b>Ruble ruse</b>	<b>RUB 90 000 – 119 999</b>	<b>0,7%</b>
	<b>RUB 120 000 – 149 999</b>	<b>0,6%</b>
	<b>RUB OT 150 000</b>	<b>0,5%</b>

**În toate punctele, în afară de punctele băncii „Anelik RU”**

<i>Valuta</i>	<i>Suma transferului</i>	<i>Suma plății pentru transfer</i>
<b>Dolari SUA</b>	<b>USD 3 000 – 3 999</b>	<b>0,9%</b>
	<b>USD 4 000 – 4 999</b>	<b>0,8%</b>
	<b>USD OT 5 000</b>	<b>0,7%</b>
<b>Euro</b>	<b>EUR 1 000 – 1 999</b>	<b>0,9%</b>
	<b>EUR 2 000 – 2 999</b>	<b>0,8%</b>
	<b>EUR OT 3 000</b>	<b>0,7%</b>
<b>Ruble ruse</b>	<b>RUB 90 000 – 119 999</b>	<b>0,9%</b>
	<b>RUB 120 000 – 149 999</b>	<b>0,8%</b>
	<b>RUB OT 150 000</b>	<b>0,7%</b>

### Tarifele pentru expedierea transferurilor prin sistemul CONTACT prin intermediul serviciului CONTACT-CONT

Țara de destinație	Valuta transferului	Termenul de înregistrare a mijloacelor în contul beneficiarului	Comisionul expeditorului
Rusia	Ruble Ruse	Până la 24 ore	0.7% de la suma transferului + 60 rub.ruse.
Țările din Europa*	Euro	Până la 48 ore	1% din suma transferului min € 15, max € 50
SUA	Dolari SUA	Până la 48 ore	1% din suma transferului min \$ 15, max \$ 50

\* Țările din Europa: Austria, Belgia, Bulgaria, Marea Britanie, Ungaria, Guadelupa, Germania, Grecia, Danemarca, Irlanda, Spania, Italia, Cipru, Lituania, Luxemburg, Mayotte, Malta, Martinica, Monaco, Olanda, Norvegia, Polonia, Portugalia, Reunion, România, San Marino, Saint Pierre și Miquelon, Slovacia, Slovenia, Finlanda, Franța, Guyana Franceză, Republica Cehă, Elveția, Suedia, Estonia.

Transferul poate fi efectuat din orice punct de transferuri bănești a sistemului CONTACT pe teritoriul Rusiei și a țărilor CSI.

Comisioanele băncilor intermediare din suma transferului nu se rețin.

Nu este necesar ca expeditorul să deschidă cont bancar.

Cum de efectuat transferul CONTACT-CONT:

- A se prezenta în orice punct de transferuri a mijloacelor bănești a sistemului CONTACT.
- A ruga operatorul de a efectua transfer prin *CONTACT-CONT*.
- A completa Ordin de plată în valută străină privind transferul mijloacelor bănești în care de a indica:
  - familia, numele și prenumele (dacă este) a beneficiarului sau denumirea persoanei juridice.
  - țara, datele băncii și contul beneficiarului:
    - BIC-ul băncii beneficiarului (9 cifre) și numărul contului beneficiarului în această bancă (20 cifre) – pentru transferurile cu scopul înregistrării în conturi în orice bancă a Rusiei.
    - INN (10 cifre) și KPP (9 cifre) (în caz de existență) persoana juridică – beneficiar – pentru transferurile cu scopul înregistrării în cont a persoanei juridice în orice bancă a Rusiei.
    - SWIFT BIC a băncii beneficiarului (11 simboluri) și numărul contului (IBAN) beneficiarului – pentru transferurile cu scopul înregistrării în cont în orice bancă a Europei (în afară de Suedia).
    - Codul de cliring a filialei, denumirea băncii beneficiarului și numărul contului beneficiarului în această bancă – pentru transferurile cu scopul înregistrării în conturi în orice bancă a Suediei.
    - Codul băncii (ABA) și numărul contului beneficiarului – pentru transferurile cu scopul înregistrării în conturi în orice bancă din SUA.

Suma maximală a transferului *CONTACT-CONT* – 350 000 ruble ruse pentru transferurile spre *RUSIA*, 10 000 euro – pentru transferurile spre Europa sau 10 000 USD – pentru transferurile spre *SUA*.

**Tarifele pentru expedierea transferurilor prin sistemul Leader**

**Pentru țările CSI (cu excepția Uzbekistanului, Tadjikistanului, Armenia), Georgia, Letonia, Estonia, Mongolia**

Suma transferului, USD/EUR	Suma transferului, RUB	Comision
0 – 3 000	0 – 100 000	<b>1,50%</b> din suma transferului, min 2 \$/€ / 50 RUB
3 000,01 – 7 000	100 000,01 – 200 000	<b>1,30%</b> din suma transferului
7 000,01 – 20 000	200 000,01 – 590 000	<b>90 USD/EUR</b> <b>2 200 RUB</b>

**În Uzbekistan, Tadjikistan**

Suma transferului, USD/EUR	Suma transferului, RUB	Comision
0 – 3 000	0 – 100 000	<b>1,50%</b> din suma transferului, min 2 \$/€ / 50 RUB
3 000,01 – 20 000	100 000,01 – 590 000	<b>1,30%</b> din suma transferului

**În alte țări**

În țara	TARIFUL comun pentru expedierea TRANSFERULUI	
	Suma transferului	Comision, % din suma transferului
Armenia USD/EUR/RUB	USD 0,01 – 7 500	<b>1,50%</b>
	EUR 0,01 – 5 500	
	RUB 0,01 – 225 000	
	USD 7 500,01 – 15 000	<b>1,40%</b>
	EUR 5 500,01 – 11 000	
	RUB 225 000,01 – 450 000	
	USD de la 15 000,01	<b>1,30%</b>
	EUR de la 11 000,01	
RUB de la 450 000,01		
Bulgaria USD/EUR	<b>2,20%</b> din suma transferului	
Marea Britanie USD/EUR/RUB	<b>1,50%</b> din suma transferului, min 2 \$/€	
Vietnam USD	Suma transferului	Comision, suma
	0,01 – 400	<b>5</b>
	400,01 – 800	<b>7</b>
	800,01 – 1 200	<b>10</b>
	1 200,01 – 1 500	<b>14</b>
	1 500,01 – 2 000	<b>18</b>
de la 2 000,01	<b>0,8%</b> din suma transferului	
Grecia USD/EUR	<b>2%</b> din suma transferului, min 3 \$/€	
Israel USD/EUR	<b>2%</b> din suma transferului, min 5 \$/€	
Italia USD/EUR	<b>3%</b> din suma transferului, min 3 \$/€	
China ICBC bank, USD	<b>20 USD</b> <b>Pentru modificarea sau returnarea transferului – 50 USD</b>	
Emiratele Arabe Unite USD	Suma transferului	Comision, suma
	0,01-250	<b>10</b>
	250,01-500	<b>20</b>
	500,01-1000	<b>35</b>
	1 000,01-2000	<b>65</b>
	2 000,01-3500	<b>85</b>
	3 500,01-5000	<b>95</b>
	5 000,01-7 500	<b>110</b>
de la 7 500,01	<b>1%</b> din suma transferului	
România USD/EUR	<b>2,20%</b> din suma transferului, min 4 \$/€	
Turcia USD/EUR	<b>1,50%</b> din suma transferului, min 3 \$/€	
Franța EUR	<b>2,80%</b> din suma transferului	
Cehia USD/EUR	<b>2%</b> din suma transferului	

La expedierea transferurilor în adresa participanților concreți a sistemului Leader, tarifele pot fi diferite de cele indicate mai sus.

## Tarifele pentru expedierea transferurilor prin sistemul Western Union ÎN DOLARI SUA/EURO

### În țările străine îndepărtate\*

Suma transferului	Mărimea plății		
	În dolari SUA <sup>1</sup>	În euro <sup>1</sup>	
		În țările străine îndepărtate	În Republica Haiti
<b>50,00 sau mai puțin</b>	13,00	7,00	5,00
<b>50,01-100,00</b>	15,00	9,00	10,00
<b>100,01-200,00</b>	22,00	15,00	15,00
<b>200,01-300,00</b>	29,00	22,00	22,00
<b>300,01-400,00</b>	34,00	27,00	27,00
<b>400,01-500,00</b>	40,00	30,00	30,00
<b>500,01-750,00</b>	45,00	34,00	34,00
<b>750,01-1 000,00</b>	50,00	39,00	39,00
<b>1 000,01-1 500,00</b>	76,00	56,00	56,00
<b>1 500,01-1 750,00</b>	81,00	66,00	66,00
<b>1 750,01-2 000,00</b>	91,00	76,00	76,00
<b>2 000,01-2 500,00</b>	111,00	90,00	90,00
<b>2 500,01-3 000,00</b>	121,00	110,00	110,00

**Remarca<sup>1</sup>:** Pentru sumele expediate în țările străine îndepărtate și în republica Haiti mai mari de 3 000,00 dolari SUA/euro în fiecare interval ulterior de 500,00 dolari SUA/euro la plata pentru expediere se adaugă suplimentar 20,00 dolari SUA/euro.

### În țările străine apropiate\* și pe teritoriul Republicii Moldova

Suma transferului	Mărimea plății	
	În dolari SUA <sup>2</sup>	În euro <sup>2</sup>
<b>200,00 sau mai puțin</b>	6,00	6,00
<b>200,01-400,00</b>	12,00	12,00
<b>400,01-600,00</b>	18,00	18,00
<b>600,01-800,00</b>	22,00	22,00
<b>800,01-1 000,00</b>	24,00	24,00
<b>1 000,01-2 000,00</b>	36,00	36,00
<b>2 000,01-3 000,00</b>	60,00	60,00
<b>3 000,01-4 000,00</b>	72,00	72,00
<b>4 000,01-5 000,00</b>	90,00	90,00

**Remarca<sup>2</sup>:** Pentru sumele expediate în țările străine apropiate și pe teritoriul RM mai mare de 5 000,00 dolari SUA/euro în fiecare interval ulterior de 1 000,00 dolari SUA/euro la plata pentru expedierea transferului se adaugă suplimentar 10,00 dolari SUA/euro.

**Remarca<sup>3</sup>:** Mărirea plății pentru expedierea transferului la prestarea serviciilor suplimentare constituie:

Denumirea serviciului <sup>3</sup>	În dolari SUA		În euro
	În țările străine îndepărtate	În țările străine apropiate și pe teritoriul RM	
<b>Livrarea cecului destinatarului acasă</b>	13,00	10,00	10,00
<b>Înștiințarea prin telegraf / telefon</b>	3,00	2,00	2,00
<b>Mesaj (nu mai mult de 20 de cuvinte)</b>	3,00	2,00	2,00

**ÎN LEI MOLDOVENEȘTI*****În țările străine îndepărtate \****

<i>Suma transferului</i>	<i>Mărimea plății în lei moldovenești <sup>4</sup></i>
<b>650,00 sau mai puțin</b>	170,00
<b>650,01-1 300,00</b>	200,00
<b>1 300,01-2 600,00</b>	290,00
<b>2 600,01-3 900,00</b>	380,00
<b>3 900,01-5 200,00</b>	440,00
<b>5 200,01-6 500,00</b>	520,00
<b>6 500,01-9 750,00</b>	590,00
<b>9 750,01-13 000,00</b>	660,00
<b>13 000,01-19 500,00</b>	990,00
<b>19 500,01-22 750,00</b>	1 050,00
<b>22 750,01-26 000,00</b>	1 180,00
<b>26 000,01-32 500,00</b>	1 440,00
<b>32 500,01-39 000,00</b>	1 570,00

**Remarca <sup>4</sup>:** Pentru sumele expediate în țările străine îndepărtate mai mari de 39 000,00 lei moldovenești în fiecare interval ulterior de 6 500,00 lei moldovenești la plata pentru expedierea transferului se adaugă suplimentar 260,00 lei moldovenești.

***În țările străine apropiate \* și pe teritoriul Republicii Moldova***

<i>Suma transferului</i>	<i>Mărimea plății în lei moldovenești <sup>5</sup></i>
<b>2 000,00 sau mai puțin</b>	60,00
<b>2 000,01-4 000,00</b>	120,00
<b>4 000,01-6 000,00</b>	180,00
<b>6 000,01-8 000,00</b>	220,00
<b>8 000,01-10 000,00</b>	240,00
<b>10 000,01-20 000,00</b>	360,00
<b>20 000,01-30 000,00</b>	600,00
<b>30 000,01-40 000,00</b>	720,00
<b>40 000,01-50 000,00</b>	900,00

**Remarca <sup>5</sup>:** Pentru sumele expediate în țările străine apropiate și pe teritoriul RM mai mult de 50 000,00 lei moldovenești în fiecare următorul interval de 10 000,00 lei moldovenești la plata pentru expedierea transferului se adaugă suplimentar 100,00 lei moldovenești.

**Remarca <sup>6</sup>:** Majorarea plății pentru expedierea transferului la prestarea serviciilor suplimentare constituie:

<i>Denumirea serviciului <sup>6</sup></i>	<i>În lei moldovenești</i>	
	<i>În țările străine îndepărtate</i>	<i>În țările străine apropiate și pe teritoriul RM</i>
<b>Livrarea cecului destinatarului acasă</b>	170,00	100,00
<b>Înștiințarea prin telegraf / telefon</b>	40,00	20,00
<b>Mesaj (nu mai mult de 20 de cuvinte)</b>	40,00	20,00
	3,00	2,00

\* – La țările străine apropiate în limitele acestor tarife se atribuie: Azerbaidjan, Belarusia, Georgia, Kazahstan, Kirghizstan, Rusia, Tadjikistan, Turkmenia, Uzbekistan, Ucraina. La țările străine îndepărtate se atribuie celelalte țări (exceptie - Republica Moldova).

**Tarifele pentru expedierea transferurilor prin sistemul Migom****ÎN DOLARI SUA/EURO**

<i>Suma transferului, dolari SUA / euro</i>	<i>Comision, dolari SUA / euro</i>
1,00 – 100,00	4
100,01 – 200,00	5
200,01 – 300,00	7
300,01 – 400,00	9
400,01 – 500,00	12
500,01 – 600,00	15
600,01 – 700,00	18
700,01 – 800,00	21
800,01 – 900,00	24
900,01 – 1 000,00	27
1 000,01 – 1 500,00	30
1 500,01 – 2 000,00	40
2 000,01 – 2 500,00	50
2 500,01 – 3 000,00	60
3 000,01 – 3 500,00	70
3 500,01 – 4 000,00	80
4 000,01 – 4 500,00	90
4 500,01 – 15 000,00	99

**ÎN RUBLE RUSE**

<i>Suma transferului</i>	<i>Comision</i>
1,00 – 1 000,00	20
1 000,01 – 3 000,00	40
3 000,01 – 6 000,00	90
6 000,01 – 10 000,00	160
10 000,01 – 15 000,00	250
15 000,01 – 20 000,00	350
20 000,01 – 30 000,00	500
30 000,01 – 40 000,00	700
40 000,01 – 50 000,00	900
50 000,01 – 65 000,00	1 150
65 000,01 – 80 000,00	1 450
80 000,01 – 100 000,00	1 800
100 000,01 – 120 000,00	2 100
120 000,01 – 590 000,00	2 400