

Aprobate prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii
Proces-verbal Nr. 31 din 26 iunie 2017

Modificate:
prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii
Proces-verbal Nr. 15 din 06.04.2018

Modificate:
prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii
Proces-verbal Nr.18 din 27.04.2018

Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani FinComBank

I. Dispoziții generale

1.1. Regulile sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, Legea nr. 62-XVI din 21.03.2008 privind reglementarea valutară, Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Regulamentul nr. 29 din 13.02.2018 BNM cu privire la condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, Regulamentul nr. 204 din 15.10.2010 BNM cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în Sistemele de remitere de bani, Regulamentul nr. 200 din 09.08.2018 BNM cu privire la cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea băncilor privind activitatea băncilor, Statutul Băncii, precum și alte documente normative interne ale Băncii, și includ cerințele comune pentru toate Sistemele de remitere de bani în care Banca participă în calitate de prestator de servicii de plată participant.

**punctul 1.1 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 65 din 26.12.2019.*

1.2. În sensul prezentelor Regulii se utilizează următoarele noțiuni:

Serviciul privind remiterea de bani – serviciu în cadrul căruia Banca contra plată recepționează de la plătitor mijloace bănești pentru a le transfera în străinătate sau pe teritoriul Republicii Moldova ori serviciu în cadrul căruia Banca pune la dispoziția beneficiarului mijloace bănești transferate din străinătate sau pe teritoriul Republicii Moldova

Sistemul de remitere de bani – sistem reglementat de norme comune participanților sistemului aferente procesării, compensării și decontării mijloacelor bănești aferente remiterilor de bani și în cadrul căruia executarea remiterii de bani nu este condiționată de utilizarea unui cont de plăți al plătitorului/beneficiarului.

Prestatorul de servicii de plată participant – prestatorul de servicii de plată al plătitorului sau beneficiarului din Republica Moldova, participant la sistemul de remitere de bani

Organizatorul sistemului de remitere de bani – persoană juridică care organizează și asigură funcționarea sistemului de remitere de bani.

Plătitorul – persoana fizică care dă un ordin de remitere de bani în cazul în care nu există un cont de plăți.

Beneficiarul plății – persoana fizică care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani.

Client – Plătitorul sau Beneficiarul plății, care se adresează la Bancă cu scopul de a transfera, primi, restitui sau a anula transferul prin intermediul Sistemului de remitere de bani.

Codul unic de identificare al remiterii de bani – combinație de litere, numere sau simboluri, stabilită de către prestatorul de servicii de plată participant, utilizat pentru efectuarea remiterii de bani.

1.3. Banca în calitate de prestator de servicii de plată participant prestează servicii de remitere de bani prin intermediul următoarelor Sisteme de remitere de bani internaționale:

Western Union

RIA Money Transfer

Contact

UniStream

Zolotaya Korona*

**din punctul 1.3 sunt excluse sistemele Leader și Anelik prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 15 din 06.04.2018*

1.4. Banca prin intermediul subdiviziunilor sale, prestează următoarele tipuri de servicii pentru persoanele fizice – rezidente și nerezidente:

1.4.1. Expedierea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani peste hotare sau pe teritoriul Republicii Moldova în dolari SUA, Euro, ruble rusești sau în lei moldovenești (în dependență de condițiile Sistemului de remitere de bani);

1.4.2. Eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani de peste hotare sau pe teritoriul Republicii Moldova în dolari SUA, Euro, ruble rusești sau în lei moldovenești (în dependență de condițiile Sistemului de remitere de bani).

1.5. La efectuarea transferurilor prin Sistemele de remitere de bani, primirea mijloacelor bănești se realizează în numerar, plata – în numerar și prin virament. La dorința clientului, suma recepționată a mijloacelor bănești aferente

remiterii de bani, indiferent de moneda remiterii de bani, poate fi eliberată în lei moldovenești la cursul comercial al Băncii.

*punctul 1.5 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 65 din 26.12.2019

Capitolul II. Cerințele aferente legislației valutare cu privire la realizarea remiterii de bani

2.1. Remiteri de bani internaționale se efectuează cu respectarea legislației valutare a Republicii Moldova, cele mai de bază reguli fiind:

Limita de transfer unic (stabilit în Euro, în echivalent)*	Prezentarea documentelor justificative / confirmative
REZIDENȚI	
<10 000 euro	Nu se solicită
>10 000 euro	<ul style="list-style-type: none"> ❖ În cazul remiterilor de bani destinate <u>cheltuielilor familiale</u>: se prezintă documentele ce confirmă calitatea de membru al familiei și actele ce confirmă necesitatea efectuării plății/transferului de către plătitorul în favoarea căruia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății/transferului. ❖ În cazul remiterii de bani <u>în legătura cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliu în străinătate</u> se prezintă următoarele documente: i) actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată mențiunea privind autorizarea emigrării 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); ii) 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). ❖ În cazul remiterilor de bani <u>în legătura cu aflarea temporară în străinătate</u>: se prezintă documentele ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate precum și documentele ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății/transferului și conțin date despre suma plății/transferului. ❖ În cazul remiterii de bani <u>în scopul obținerii vizei</u> se prezintă următoarele documente: i) documentul ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a mijloacelor bănești pe numele persoanei fizice respective pentru obținerea vizei și conține date despre suma mijloacelor bănești necesare; ii) documentele care confirmă scopul/motivul vizitei, care sunt necesare sa fie prezentate instituțiilor diplomatice corespunzătoare/misiuni diplomatice pentru primirea vizei corespunzătoare. ❖ În cazul remiterii de bani în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților: la prezentarea documentelor justificative care confirmă scopul plății/transferului și conțin date despre suma plății/transferului precum și numele plătitorului, care urmează să efectueze plata/transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoană fizică rezidentă/nerezidentă). Dacă documentul justificativ nu este emis pe numele plătitorului, care efectuează plata/transferul, se prezintă și documentul ce confirmă calitatea de membru al familiei a persoanei în numele căreia se efectuează plata/transferul. ❖ În cazul remiterii de bani <u>în forma de donație, precum și o plată/un transfer în favoarea persoanei fizice ce ține de acordarea împrumutului</u>: documentele justificative ce confirmă scopul plății/transferului și conțin date despre suma plății/transferului..
Indiferent de sumă	<ul style="list-style-type: none"> ❖ În cazul remiterii de bani <u>în contul său deschis în străinătate</u> se prezintă: i) autorizare din partea Băncii Naționale a Republicii Moldova precum și actele indicate în ea, ii) documentele justificative care confirmă efectuarea operațiunilor, care sunt legate de investițiile directe sau legate de imobile, precum și acte/informații care confirmă că deschiderea conturilor de către investitori pe numele lor este necesar în conformitate cu legislația statului

	străin, iii) documentele privind necesitatea constituirii în străinătate a contului de depozit de garanție, iv) documentelor privind necesitatea efectuării prin contul deschis în străinătate a operațiunilor ce țin de împrumuturile/creditele/garanțiile primite de la nerezidenți, care conțin date despre suma plății/transferului.
NEREZIDENȚI	
<10 000 euro	Nu se solicită
Pe numele său	
În valută națională pe teritoriul Republicii Moldova	
>10 000 euro	<ul style="list-style-type: none"> ❖ În cazul remiterilor de bani destinate <u>cheltuielilor familiale</u>: se prezintă documentele ce confirmă calitatea de membru al familiei și actele ce confirmă necesitatea efectuării plății/transferului de către plătitorul în favoarea căruia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății/transferului. ❖ În cazul <u>remiterii de bani destinate persoanelor fizice/juridice</u>: se prezintă documentele justificative, perfectate pe numele plătitorului sau pe numele membrului familiei, care conțin scopul remiterii și datele privind suma remiterii precum și numele plătitorului, care urmează să efectueze plata/transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoană fizică rezidentă/nerezidentă). Dacă documentul justificativ nu este emis pe numele plătitorului, care efectuează plata/transferul, se prezintă și documentul ce confirmă calitatea de membru al familiei a persoanei în numele căreia se efectuează plata/transferul.

2.2. Remiterea de bani poate fi efectuată cu următoarele scopuri:

- ✓ cheltuielilor familiare;
- ✓ în legătura cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliu în străinătate;
- ✓ în legătura cu aflarea temporară în străinătate;
- ✓ în scopul obținerii vizei;
- ✓ în forma de donație;
- ✓ în contul său deschis în străinătate;
- ✓ alte plăți /transferuri în favoarea nerezidenților*.

*Punctele 2.1. și 2.2. au fost modificate prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 18 din 27.04.2018

2.3. În dependență de suma remiterii de bani și scopul remiterii, Banca este în drept să solicite de la client acte confirmative suplimentare, precum și informație, în conformitate cu cerințele legislației Republicii Moldova în vigoare precum și în conformitate cu actele interne ale Băncii.

III. Modul de expediere/eliberare a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani și de informare a clienților privind condițiile de realizare a remiterii de bani

3.1. Condițiile de realizare a remiterii de bani, concepute pentru a informa clienții, cuprind:

3.1.1 Prezentele Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani;

3.1.2 Condițiile de executare a remiterii de bani prin sistemele de remitere de bani, care sunt publicate pe pagina web oficială a Băncii www.fincombank.md, și care includ informație referitor la comisioanele aferente remiterii de bani percepute de la clientul-plătitor și condițiile de executare a remiterii de bani prin sistemele de remitere de bani.

3.2. Expedierea și eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani se efectuează în cazul prezentării de către client a actelor care confirmă identitatea lui (Buletin de identitate, Permis de ședere, pașaportul cetățeanului străin, ș.a.), iar în cazul adresării la Bancă a reprezentantului acestuia (persoanei împuternicite), urmează să prezinte actul care confirmă identitatea a reprezentantului, și procura autenticată notarial în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova (în cazurile când Sistemul de remitere de bani permite efectuarea remiterii prin intermediul procurii).

3.3. Banca nu este obligată să informeze clientul-beneficiar referitor la recepționarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani. Clientul-plătitor este obligat să informeze cu promptitudine clientul-beneficiar referitor la denumirea Sistemului de remitere de bani, suma și valuta remiterii, codul unic de identificare al remiterii de bani, iar în caz de necesitate, adresa prestatorului de servicii de plată participant.

3.4. Comisionul (plata) pentru realizarea remiterii de bani prin intermediul Sistemelor de remitere de bani se încasează de la clientul-plătitor. La eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, de la clientul-beneficiar comisioane nu se percep.

3.5. Expedierea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani.

3.5.1. Mijloacele bănești aferente remiterii de bani pot fi expediate din punctul de deservire a clienților Băncii, pentru recepționarea în punctul de deservire a altor participanți ai Sistemului de remiteri de bani.

3.5.2. La expedierea mijloacelor bănești prin remitere de bani clientul-plătitor prezintă Băncii actele prevăzute la pct. 3.2 al prezentelor Reguli, precum și documente confirmative/justificative conform pct. 2.1 din prezentele Reguli (în cazurile în care prezentarea lor este prevăzută de legislația în vigoare), totodată completează Cererea privind expedierea remiterii de bani, care conține următoarele:

- ✓ suma remiterii,
- ✓ moneda remiterii,
- ✓ scopul(destinația) remiterii,
- ✓ numele, prenumele (patronimicul - în cazul existenței) beneficiarului,
- ✓ țara/adresa beneficiarului.

În cazul unor cerințe speciale aferente conținutul rechizitelor Clientului-beneficiar, solicitate de țara beneficiarului, în Cererea privind expedierea remiterii de bani se completează informația suplimentară despre Clientul-beneficiar precum ar fi: numărul de telefon, adresa, date din actul de identitate al beneficiarului, ș.a.

3.5.3. Informația obținută aferentă remiterii de bani și informația despre clientul-plătitor, urmează să fie introdusă în sistemul automatizat al Băncii și în Sistemul de remitere de bani corespunzător.

3.5.4. Expedierea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani se efectuează după încasarea de la clientul-plătitor a sumei remiterii și comisionului aferente remiterii de bani, în baza Cererii privind expedierea remiterii de bani, tipărită din Sistemul de remitere de bani, care conține codul unic de identificare al remiterii de bani, Cererii privind expedierea remiterii de bani, tipărită din sistemul automatizat al Băncii, perfectat în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare, și ordinului de încasare a numerarului, întocmit pe suma remiterii de bani și suma comisionului pentru realizarea remiterii de bani.

3.5.5. Clientul-plătitor verifică datele aferente remiterii de bani în documentele nominalizate (în toate exemplarele), după care le semnează.

3.5.6. Banca drept confirmarea expedierii mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, eliberează clientului-plătitor al doilea exemplar al Cererii privind expedierea remiterii de bani și al doilea exemplar al ordinului de încasare a numerarului.

3.5.7. La expedierea remiterii de bani în unele țări, există cerințe specifice referitor în modul de prestare a serviciilor de remitere de bani, precum ar fi restricții referitor la suma și moneda remiterii expediate/eliberate, cerințe referitor la disponibilitate de informație suplimentară despre clientul-beneficiar (de exemplu, nr. de telefon). La expedierea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, informația referitor la existența cerințelor specifice aferente direcției solicitate se aduce la cunoștință clientului-plătitor.

3.6. Eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani.

3.6.1 Mijloacele bănești aferente remiterii de bani, expediate din punctul de deservire a altor participanți ai Sistemului de remiteri de bani, pot fi eliberate în punctul de deservire a clienților Băncii.

3.6.2 Pentru recepționarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, clientul-beneficiar prezintă Băncii actul ce confirmă identitatea lui și comunică codul unic de identificare al remiterii de bani. Pentru unele Sisteme de remitere de bani poate fi solicitată informație suplimentară cu ar fi: suma și moneda remiterii, numele și prenumele (și patronimicul) clientului-plătitor.

3.6.3 Mijloacele bănești aferente remiterii de bani se eliberează numai cu condiția corespunderii numelui și prenumelui (patronimicul - în cazul existenței) clientului-beneficiar conform actului de identitate prezentat, precum și codului unic de identificare al remiterii de bani declarat de clientul-beneficiar, cu datele indicate în Sistemul de remitere de bani, inclusiv și cu datele a unui identificator suplimentar, cum ar fi: suma și moneda remiterii, numele și prenumele (patronimicul) clientului-plătitor. Informația ce însoțește remiterea de bani în mod obligatoriu trebuie să conțină unul dintre următoarele elemente: adresa, codul de identificare național (de stat), sau data și locul nașterii clientului-plătitor. În cazul în care informația ce însoțește remiterea de bani lipsește sau nu este indicată pe deplin, clientul-beneficiar trebuie să prezinte datele despre clientul-plătitor, în caz contrar, clientului-beneficiar îi va fi refuzat eliberarea remiterii de bani.

3.6.4 Datele prezentate despre remiterea de bani și informația despre clientul-beneficiar urmează să fie introduse în sistemul automatizat al Băncii și în Sistemul de remitere de bani corespunzător.

3.6.5 Eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani se efectuează în baza Cererii privind eliberarea remiterii de bani, tipărită din Sistemul de remitere de bani și ordinului de eliberare a numerarului, întocmit pe suma remiterii de bani, în care clientul-beneficiar verifică datele aferente remiterii de bani, și care le semnează.

3.6.6 Banca drept confirmare a eliberării mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, eliberează clientului-beneficiar al doilea exemplar Cererii privind eliberarea remiterii de bani și al doilea exemplar ordinul de eliberare a numerarului.

3.6.7 Banca nu poartă răspundere pentru refuzul și/sau eliberarea cu întârziere a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani în cazul necorespunderii informației despre clientul-beneficiar, indicate de clientul-plătitor în

Sistemul de remitere de bani, cu datele din actele prezentate de clientul-beneficiar. Răspunderea în acest caz este a clientului-plătitor.

3.6.8 Banca nu poartă răspundere pentru eliberarea clientului-beneficiar a remiterii de bani cu întârzierea, dacă:

- ✓ clientul-plătitor nu a comunicat clientului-beneficiar codul unic de identificare al remiterii de bani, din care motiv Banca nu a fost în posibilitate să identifice cu siguranța clientul-beneficiar;
- ✓ clientul-plătitor a indicat datele actului de identitate a clientului-beneficiar, care nu coincide cu actul de identitate pe care de fapt l-a prezentat Băncii clientul-beneficiar;
- ✓ executarea remiterii de bani a fost imposibilă din motive independente de voința Băncii;
- ✓ executarea remiterii de bani a fost imposibilă din motive apariției circumstanțelor de forță majoră, precum ar fi dezastruri naturale, accidente, incendii, revolte, greve, revoluții, acte de război, intrarea în vigoare a reglementărilor guvernamentale și a dispozițiilor a instituțiilor de stat.
- ✓ clientul-beneficiar nu s-a adresat pentru recepționarea remiterii de bani, sau s-a adresat în subdiviziunea Băncii, care nu activează în calitate de punctul de deservire a clienților Băncii prin Sistemele de remitere de bani.

3.7. Returnare (anulare) a remiterii de bani.

3.7.1 Returnare a remiterii de bani (sau anulare în cazul unelor Sisteme de remitere de bani), se efectuează la locul expedierii remiterii de bani, la cererea clientului-plătitor, cu condiția, că remiterea de bani expediată nu a fost eliberată clientului-beneficiar, sau, pentru unele Sisteme de remitere de bani, în cazul când remiterea este nerevendicată după o anumită perioadă de timp din momentul expedierii acesteia.

3.7.2 Pentru returnare (anulare) remiterii de bani, clientul-plătitor prezintă la locul expedierii al acestuia actul ce confirmă identitate plătitorului, Cererea privind expedierea remiterii de bani (sau codul unic de identificare al remiterii de bani) și completează Cererea de restituire a transferului.

3.8. Modificare a remiterii de bani.

3.8.1. Modificarea rechizitelor a remiterii de bani (în cazul când aceasta este prevăzut de sistemul de remitere de bani) se efectuează la locul expedierii remiterii de bani, la cererea clientului-plătitor, cu condiția ca la momentul operării modificărilor, remiterea de bani expediată nu a fost eliberată clientului-beneficiar sau nu a fost returnată (anulată) în corespundere cu condițiile Sistemului de remitere de bani.

3.8.2. Pentru modificarea rechizitelor remiterii de bani, clientul-plătitor prezintă la locul expedierii acesteia actul ce confirmă identitate plătitorului, Cererea privind expedierea remiterii de bani (sau codul unic de identificare al remiterii de bani) și completează Cererea de modificare a transferului.

IV. Drepturile și obligațiile plătitorului și beneficiarului în procesul de prestare a serviciilor de remitere de bani de către Prestatorul de servicii de plată participant.

4.1. Drepturile plătitorului:

4.1.1 Să facă cunoștință cu Condițiile de realizare a remiterii de bani (cuprind prezentele Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani și Condițiile de executare a remiterii de bani prin sistemele de remitere de bani);

4.1.2 Să fie informat referitor la:

- ✓ comisionul perceput la prestarea serviciului de remiteri de bani;
- ✓ termenul de executare a remiterii de bani;
- ✓ moneda remiterii de bani și cursul valutar aplicat pentru remiterea de bani efectuată;
- ✓ perioada de valabilitate și condițiile de returnare a remiterii de bani.

4.1.3 Să solicite și să primească suport din partea Băncii referitor la soluționarea chestiunilor legate de expedierea și eliberarea remiterii de bani;

4.1.4 Să solicite modificarea, returnarea sau anularea (în cazul când aceasta este prevăzut de sistemul de remitere de bani) remiterii de bani, cu condiția, că remiterea nu a fost plătită beneficiarului.

4.1.5 Să recepționeze mijloacele bănești, expediate aferent remiterii de bani dar nerevendicate de beneficiar după o anumită perioadă de timp din momentul expedierii acesteia;

4.1.6 Să recepționeze suma comisionului (parțial sau total) în cazul restituirii remiterii de bani, care a fost achitată de plătitor la expedierea remiterii de bani, în cazul, când aceasta este prevăzut de sistemul de remitere de bani.

4.1.7 Să notifice Banca despre suspiciunea de fraudă din partea Beneficiarului transferului sau din partea persoanelor terțe.

**punctul 4.1.7. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 65 din 26.12.2019*

4.2. Obligațiile Plătitorului.

4.2.1 Să facă cunoștință cu Condițiile de realizare a remiterii de bani;

4.2.2 Să respecte cerințele legislației în vigoare a Republicii Moldova, inclusiv legislației valutare cu privire la realizarea remiterii de bani, și legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

- 4.2.3 Să respecte condițiile și cerințele sistemelor de remiteri de bani;
- 4.2.4 Să achite comisionul pentru expedierea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, percepute de Banca la prestarea serviciului aferent remiterii de bani;
- 4.2.5 Să respecte procedura stabilită de Bancă aferentă realizării remiterii de bani;
- 4.2.6 Să nu efectueze remiteri de bani în activitatea de întreprinzător;
- 4.2.7 Să se familiarizeze cu Măsurile de protecție împotriva fraudei (Anexa 1 la prezentele Reguli) și să nu efectueze transferuri de mijloace bănești în favoarea persoanelor necunoscute;
- 4.2.8 Să păstreze documentul, care confirmă expedierea sau recepționarea remiterii de bani;
- 4.2.9 Să informeze beneficiarul despre expedierea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, precum și referitor la date, necesare pentru eliberarea beneficiarului a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani.

**punctul 4.2.7. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 65 din 26.12.2019*

4.3. Drepturile Beneficiarului.

- 4.3.1 Să primească mijloacele bănești aferente remiterii de bani recepționate pe numele beneficiarului, fără achitare a cărorva comisioane suplimentare;
- 4.3.2 Să primească documentul, care confirmă eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani, precum și a informației recepționate prin intermediul Sistemului de remiteri de bani.
- 4.3.3 Să notifice Banca despre suspiciunea de fraudă din partea Expeditorului transferului sau din partea persoanelor terțe.

**punctul 4.3.3. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 65 din 26.12.2019*

4.4. Obligațiile beneficiarului.

- 4.4.1 Să facă cunoștință cu Condițiile de realizare a remiterii de bani;
- 4.4.2 Să respecte cerințele legislației în vigoare a Republicii Moldova;
- 4.4.3 Să respecte condițiile și cerințele sistemelor de remiteri de bani;
- 4.4.4 Să furnizeze informație, solicitată cu scopul eliberării a remiterii de bani;
- 4.4.5 Să facă cunoștință cu cursul valutar în vigoare la momentul primirii mijloacelor bănești prin remiterea de bani.

4.5. Drepturile Băncii.

- 4.5.1 Să solicite de la plătitorul/beneficiarul remiterii de bani actele și informația prevăzute în condițiile Sistemelor de remiteri de bani și de legislația în vigoare a Republicii Moldova;
- 4.5.2 Să evalueze operațiunea de eliberare a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani ca potențial suspectă în conformitate cu cerințele legislației în vigoare din domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

4.6. Obligațiile Băncii.

- 4.6.1 Să informeze plătitorul/beneficiarul al remiterii de bani referitor la Condițiile de realizare a remiterii de bani prin plasarea lor pe pagina web oficială a Băncii, precum și pe panourile informative, amplasate în subdiviziunile Băncii, cu solicitarea de a fi respectate.
- 4.6.2 Să informeze plătitorul/beneficiarul al remiterii de bani referitor la cerințele Sistemelor de remiteri de bani, cu solicitarea de a fi respectate;
- 4.6.3 Să efectueze identificarea plătitorului/beneficiarului (a reprezentantului acestuia) în temeiul actelor prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova;
- 4.6.4 Să presteze serviciile de expediere/eliberare a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani în temeiul contractelor încheiate cu organizatorii sistemelor de remiteri de bani, precum și în conformitate cu legislația valutară cu privire la realizarea remiterii de bani, și legislația cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- 4.6.5 Să întreprindă măsurile corespunzătoare pentru prevenirea implicării în tranzacții riscante sau discutabile, precum și pentru a proteja plătitorul/beneficiarul al serviciilor aferente remiterii de bani.
- 4.6.6 Să ducă evidență cazurilor de fraudă și tentativelor de fraudă în registrul special, luând toate măsurile necesare pentru minimizarea fraudelor și stoparea tentativelor de fraudă în sistemele de remitere de bani, participantul cărora este Banca.
- 4.6.7 În cazul depistării în sistemele de remitere de bani a schemelor frauduloase, care pot afecta interesele utilizatorilor de servicii de remiteri de bani, să informeze plătitorul/beneficiarul al remiterii de bani referitor la caracteristicile acestor scheme frauduloase în scopul prevenirii implicării în aceste scheme, dacă în acțiunile clientului vor fi depistate semne de realizare a schemelor frauduloase.
- 4.6.8 Să identifice natura suspectă a remiterii de bani, care urmează să fie eliberată beneficiarului, ținând seama de criteriile stabilite și în corespundere cu Legea nr. 190-XVI din 26.07.2007 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

V. Ordinea de depunere de către plătitor/beneficiar a plângerii referitor la Serviciul de remiteri de bani

5.1. Plătitorul/beneficiarul remiterii de bani este în drept să depună în formă scrisă în adresa Băncii reclamație/ sesizare referitor la serviciul de remitere de bani, personal în subdiviziunea Băncii, precum prin intermediul paginii web oficiale a Băncii, sau prin serviciul Call Center a Băncii prin e-mail callcenter @fincombank.com.

**punctul 5.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 65 din 26.12.2019*

5.2. Reclamație/ sesizare:

5.2.1 Se întocmește pe numele Președintelui Băncii, cu indicarea adresei electronice a plătitorului/beneficiarului remiterii de bani, prin care acesta va fi informat despre rezultatul examinării reclamației/ sesizării;

5.2.2 Va fi înregistrată în Registrul de intrare a corespondenței în cazul depunerii reclamației/ sesizării la adresa personală a plătitorului/beneficiarului la Bancă, cu eliberarea copiei reclamației/ sesizării drept confirmării înregistrării acesteia;

5.2.3 Se examinează în conformitate cu Regulamentul privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor clienților, în termenii, prevăzuți de legislația în vigoare a Republicii Moldova, și anume în termen ce nu depășește 30 de zile lucrătoare din momentul înregistrării acesteia.

5.3. Plătitorul/beneficiarul va fi informat despre rezultatul examinării reclamației/ sesizării în formă scrisă, prin intermediul adresei electronice a plătitorului/beneficiarului sau prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție.

VI. Informații despre Bancă

6.1. FinComBank S.A., IDNO 1002600005347, adresa juridică: str. A. Pușkin, 26, MD-2012, mun. Chișinău, Republica Moldova, telefon +373 022 269 900, fincom@fincombank.com, licența BNM, seria A MMII № 004494 din 23.01.2015, pagina web oficială a Băncii www.fincombank.md.

6.2. Datele de contact a Call-centrului: +373 22 269999, e-mail: callcenter@fincombank.com. Orarul de lucru în zilele lucrătoare de la 8:30 până la 17:30.

Organul de control și supraveghere pentru activitatea Băncii în calitate de prestator de servicii de plată este Banca Națională a Republicii Moldova.

Protecția împotriva fraudei

Transferurile de bani - este un serviciu convenabil și sigur pentru transferul de mijloace bănești către rudele și prietenii.

Însă, dacă Dvs. expediați bani unor persoane pe care nu le cunoașteți personal, riscați să deveniți victima fraudei.

Fiți foarte atenți, cel mai probabil aveți de a face cu escroci, dacă un străin Vă informează prin telefon staționar sau mobil, prin SMS, prin poșta electronică sau simplă, în alte moduri, că trebuie să faceți un transfer de bani de urgență, deoarece:

- Cu membrul familiei Dvs sau cu un cunoscut apropiat a avut loc un accident (a nimerit într-un accident, în închisoare, etc.) și este nevoie de bani pentru a-l ajuta;
- Ați câștigat un mare premiu tangibil / monetar într-o loterie sau moștenire, iar pentru a-l primi trebuie să plătiți mai întâi o anumită sumă de bani (impozite, contribuții sau alte plăți);
- Ați câștigat un mare premiu sub forma materială/ financiară într-o loterie sau ca moștenire, iar pentru a-l primi trebuie să plătiți mai întâi o anumită sumă de bani (impozite, contribuții sau alte plăți);
- Aveți dreptul să beneficiați de asistență materială/ financiară din partea statului, a unei fundații caritabile sau a unei alte organizații sociale, iar pentru a o primi trebuie să plătiți o anumită sumă de bani (impozite, taxe sau alte plăți);
- Ați primit o solicitare de a transfera o contribuție caritabilă pentru a ajuta un copil bolnav sau un adult rănit într-un accident etc. Vi se oferă bunuri (inclusiv medicamente) sau servicii pe care trebuie să le plătiți în avans înainte ca acestea să fie primite;
- Doriți să procurați o mașină (sau un alt lucru scump) sau să efectuați o altă achiziție online și vi se cere să trimiteți o parte din sumă în avans pentru a „rezerva un produs”, în numele propriu sau în numele unei persoane dragi;
- Ați primit un mesaj că solicitarea Dvs de obținere a unui credit a fost „aprobată”, dar mai întâi trebuie să plătiți un comision.

Dacă vi s-a solicitat să primiți un transfer de bani de la un străin și apoi să transferați bani pe cardurile bancare ale altor persoane străine - sunteți implicat într-o schemă penală, aceasta este o fraudă!

Pot exista și alte motive pentru care vi se cere să efectuați un transfer de bani în favoarea unui destinatar necunoscut.

Verificați cu atenție informațiile înainte de a efectua un transfer. Contactați persoanele dragi și verificați dacă există o urgență, contactați organizația de unde vi se oferă asistență, verificați numele organizatorului loteriei, verificați informațiile despre companie din sursele accesibile pe Internet.

Nu dezvăluiți numărul de control al transferului nimănui altcineva decât beneficiarul. Nu trimiteți o copie a cererii de expediere a transferului către persoane terțe.

Vă rugăm să citiți cu atenție și să informați familia Dvs. despre recomandările noastre de protecție împotriva fraudei.

**Anexa 1. a fost adăugată prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 65 din 26.12.2019*