

REGULI DE PRESTARE A SERVICIILOR DE REMITERE DE BANI

1. Serviciile de remitere de bani oferite de BC "COMERTBANK" SA:

- a) Western Union
- b) MoneyGram
- c) RIA

2. Modul de informare a plătitorului/beneficiarului privind condițiile de realizare a remiterii de bani

- a) La expedierea/eliberarea mijloacelor bănești în cadrul unei remiterii de bani în unitatea băncii, plătitorul/beneficiarul este informat privind condițiile de executare remiterii de bani și existența prezentelor Reguli, care i se pun la dispoziție la solicitare.
- b) Plătitorul/ beneficiarul unei remiteri de bani poate lua cunoștință de condițiile de executare a remiterii și de prezentele Reguli la ghișeele Băncii și pe site-ul oficial www.comertbank.md.
- c) Plătitorul/ beneficiarul poate expedia sau primi mijloace bănești prin intermediul sistemelor de remitere de bani sau solicita modificarea/revocarea/returnarea transferului la prezentarea în mod obligatoriu a actului său de identitate, și după caz, a documentelor justificative, dacă legislația valutară prevede astfel.
- d) La expedierea unei remiteri de bani prin intermediul SRB Banca percepe comisioane în conformitate cu contractele încheiate cu sistemele de remitere de bani și indicate în Tarifele sale în vigoare.
- e) La efectuarea transferului plătitorul/beneficiarul trebuie să citească și să semneze formularele sistemelor de remitere de bani și documentele bancare.
- f) Schimbul de informație dintre persoana responsabilă și plătitor/beneficiar este confidențială și nu poate fi transmisă persoanelor terțe.

3. Modul de expediere a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani:

- a) Comunicați persoanei responsabile a băncii, verbal sau scris dar în mod discret, datele remiterii de bani: numele, prenumele beneficiarului (adresa de domiciliu, numărul de telefon, etc.), suma și valuta remiterii, țara de destinație, denumirea sistemului de remitere de bani și scopul plății în corespundere prevederilor legislației în vigoare;
- b) Înmânați persoanei responsabile a COMERTBANK actul de identitate valabil, documentele justificative (în caz de necesitate), banii de transferat și comisionul aferent transferului;
- c) Persoana responsabilă a băncii introduce detaliile transferului în sistem și vă înmânează formularul/cererea de expediere transfer spre verificare, menționând codul unic de identificare al transferului de bani;
- d) Comunicați destinatarului suma trimisă, țara și orașul din care au fost expediați banii și codul unic de identificare al transferului de bani înscris pe formular/cererea de expediere transfer.
- e) Remiterea de bani poate fi expediată dacă sunt respectate concomitent următoarele condiții:
 - actul de identitate prezentat de client este valabil la data prezentării;
 - clientul dispune de documente justificative dacă legislația valutară prevede necesitatea prezentării lor;
 - clientul poate depune suma transferului și comisionul aferent expedierii.
- f) La dorința clientului numerarul transferului poate fi încasat în Lei moldovenești la cursul comercial al băncii aplicat pentru remiterile de bani în ziua expedierii remiterii de bani.

4. Modul de eliberare a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani:

- a) Comunicați persoanei responsabile a băncii, verbal sau scris dar în mod discret, detaliile transferului: denumirea sistemului de remitere de bani, codul, suma, numele expeditorului, orașul/țara de unde au fost expediați banii;
- b) Înmânați persoanei responsabile a COMERTBANK actul de identitate valabil;
- c) persoana responsabilă a băncii vă înmânează banii și formularul/cererea de eliberare transfer aferent transferului de bani.
- d) Eliberarea transferului se efectuează la prezentarea următoarei informații de către client:
 - denumirea sistemului de remitere de bani;
 - codul remiterii de bani;
 - suma și valuta remiterii de bani;
 - țara din care s-a expediat remiterea de bani;



- numele, prenumele, și după caz, patronimicul expeditorului.
- e) La dorința clientului numerarul transferului poate fi eliberat în Lei moldovenești la cursul comercial al băncii aplicat pentru remiterile de bani în ziua eliberării remiterii de bani.
- f) Transferul se eliberează dacă sunt respectate concomitent următoarele condiții:
 - actul de identitate prezentat de client este valabil la data prezentării;
 - codul remiterii de bani prezentat de client este corect și valid;
 - numele, prenumele (și patronimicul, dacă este indicat în actul de identitate) din actul de identitate coincide cu numele, prenumele (și patronimicul, dacă este indicat în sistemul de remitere de bani) din sistemul de remitere de bani;
 - suma și valuta transferului prezentate de client coincid cu cele din sistem.

5. Modificarea datelor remiterii de bani

- a) Modificarea datelor remiterii de bani poate fi efectuată doar din punctul de expediere și numai de către plătitor (ordonator) cu condiția că pentru remiterea dată de bani nu s-a efectuat operațiuni de eliberare/revocare/returnare. Modificările pot viza doar datele beneficiarului: nume, prenume, patronimic
- b) Pentru modificarea datelor remiterii de bani plătitorul (ordonatorul) trebuie să prezinte actul de identitate și informația corectă în baza căreia s-a efectuat remiterea de bani, și anume:
 - denumirea sistemului de remitere de bani;
 - codul remiterii de bani;
 - suma și valuta remiterii de bani;
 - data efectuării remiterii de bani;
 - nume, prenume beneficiar;
- c) În baza informației prezentate persoana responsabilă identifică remiterea de bani, modificarea datelor efectuându-le în baza cererii de modificare a datelor, completate de plătitor (ordonator).
- d) Dacă modificarea datelor remiterii de bani nu este posibilă, remiterea de bani se va returna și se va iniția una nouă.
- e) Prestatorul nu percepe comisioane suplimentare pentru modificarea datelor remiterii de bani.

6. Revocarea/returnarea remiterii de bani

- a) Revocarea/returnarea remiterii de bani poate fi efectuată doar din punctul de expediere și numai de către plătitor (ordonator) cu condiția că remiterea de bani este disponibilă spre plată.
- b) Plătitorul (ordonatorul) trebuie să se identifice printr-un act de identitate valabil la ziua prezentării.
- c) Plătitorul (ordonatorul) trebuie să completeze cererea de revocare/returnare a remiterii de bani și să semneze de către plătitor (ordonator) cu condiția că remiterea de bani este disponibilă spre plată.
- d) Prestatorul percepe sau nu comision pentru revocarea/returnarea remiterii de bani în funcție de condițiile stabilite de fiecare sistem de remitere de bani, la care a aderat Prestatorul.

7. Actele necesare expedierii/eliberării remiterii de bani: Persoanele fizice vor fi identificate în baza următoarelor acte de identitate:

- Cartea de identitate;
- Cartea de identitate provizorie;
- Carte de rezidență;
- Buletinul de identitate;
- Buletin de identitate provizoriu;
- Buletin de identitate pentru apatrizi;
- Buletin de identitate pentru refugiați;
- Buletin de identitate pentru beneficiarii de protecție umanitară;
- Permisul de ședere provizorie;
- Permisul de ședere permanentă;
- Permis de ședere provizorie pentru apatrizi;
- Pașaportul cetățeanului RM, inclusiv cu mențiunea privind autorizarea emigrării în care se indică statul de destinație /radierea titularului din evidența la domiciliu;
- Pașaportul cetățeanului statului străin, eliberat de către autoritățile competente din acest stat;
- Acte de călătorie eliberate apatrizelor

8. Cerințe aferente legislației valutare privind realizarea remiterii de bani:

- 8.1. Persoanele fizice rezidente pot efectua plăți/transferuri în străinătate și pe teritoriul RM în favoarea rezidenților/nerezidenților în următoarele scopuri:



- 8.1.1. **Transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale:** Persoana fizică rezidentă poate efectua transferul în străinătate al fondurilor destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică rezidentă care se află în străinătate și transferul fondurilor destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică nerezidentă, după cum urmează:
- a) un transfer în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
 - b) un transfer în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor:
 - ce confirmă calitatea de membru al familiei (certificat de naștere, certificat de căsătorie ș.a.),
 - ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății /transferului,
 - a documentelor ce confirmă sursa de venit (proveniența mijloacelor bănești).
- 8.1.2. **Transferul de bani în legătură cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate:** Persoana fizică rezidentă care se stabilește cu domiciliul în străinătate poate efectua transferul în străinătate al fondurilor deținute de către aceasta cu drept de proprietate, după cum urmează:
- 8.1.2.1. un transfer în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- 8.1.2.2. un transfer în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a următoarelor documentelor:
- a) actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată mențiunea privind autorizarea emigrării de către organele împuternicite ale Republica Moldova (pașaportul, eliberat cetățeanului RM ori unui apatrid pentru ieșirea din /intrarea în RM sau pașaportul național al cetățeanului străin);
 - b) documentele ce confirmă deținerea cu drept de proprietate a sumelor mijloacelor bănești supuse transferării din RM (de exemplu, contractul de vânzare – cumpărare a imobilului, a valorilor mobiliare; certificatul de moștenitor);
 - c) a documentelor ce confirmă sursa de venit (proveniența banilor).
- 8.1.2.3. În cazul în care în documentele indicate la pct. 8.1.2.2 lit.b) din prezentele Reguli în calitate de proprietari ai unui bun sunt indicate mai multe persoane, suma fondurilor care poate fi transferată se calculează luând în considerare cota ce aparține cu drept de proprietate persoanei fizice rezidente, care se stabilește cu domiciliul în străinătate, determinată conform legislației.
- 8.1.2.4. În cazul în care în documentele specificate la pct. 8.1.2.2 lit.b) din prezentele Reguli sumele sunt indicate într-o monedă, iar transferul fondurilor se efectuează în altă monedă, suma care poate fi transferată se calculează conform sumelor în moneda indicată în documentele respective, după cum urmează:
- a) în cazul în care a fost efectuată tranzacția în urma căreia persoana fizică a obținut fonduri cu drept de proprietate – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data încheierii tranzacției respective;
 - b) în cazul în care fondurile 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 mijloace, în corespundere cu documentele ce confirmă sursa de obținere cu drept de proprietate a fondurilor respective. În cazul în care documentele nominalizate confirmă obținerea de către persoana fizică a fondurilor 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);
 - c) în alte cazuri – se aplică cursul oficial al leului moldovenesc valabil la data efectuării transferului de fonduri.
- 8.1.3. **Transferul de bani din Republica Moldova în legătură cu aflarea temporară în străinătate:** Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său plăți/transferuri de bani destinate cheltuielilor sale, pentru perioada aflării temporare în străinătate, în cadrul operațiunilor valutare, care, conform Legii nr.62/ 2008, pot fi efectuate fără autorizare, după cum urmează:
- a) un transfer în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;



- b) un transfer în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor:
 - ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate (de exemplu, confirmare de la o instituție străină de învățământ, instituție medicală sau de la locul de muncă din străinătate, permisul de ședere temporară în statul străin respectiv);
 - ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății /transferului de bani și conțin date despre suma plății /transferului
 - a documentelor ce confirmă sursa de venit (proveniența banilor).
- 8.1.4. **Transferul de bani în străinătate în scopul obținerii vizei**, în cazul în care deținerea în străinătate a mijloacelor bănești de către persoana fizică reprezintă o condiție obligatorie a statului respectiv pentru obținerea vizei: Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său transfer de bani în scopul obținerii vizei de intrare în statul străin, după cum urmează:
 - a) un transfer în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor)– fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
 - b) un transfer în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor)– la prezentarea la Bancă:
 - a documentului/informației ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a fondurilor pe numele persoanei fizice respective pentru obținerea vizei și conțin date despre suma mijloacelor bănești necesare (de exemplu, documentul /informația misiunii diplomatice a statului străin în care este specificată cerința depunerii mijloacelor bănești în contul deschis la o bancă din străinătate pentru obținerea vizei de intrare și suma necesară a fi depusă);
 - a documentelor 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 efectuării tratamentului medical în străinătate, confirmarea instituției de învățământ despre admiterea la studii, foaia turistică)
 - a documentelor ce confirmă sursa de venit (proveniența banilor).
- 8.1.5. **Transferul de bani sub formă de donație**: Persoana fizică rezidentă poate transfera, fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, mijloace bănești sub formă de donație în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor), după cum urmează:
 - a) transfer unic în străinătate în favoarea unei persoane fizice rezidente care se află în străinătate;
 - b) transfer unic în străinătate în favoarea misiunii diplomatice, oficiului consular sau a altei reprezentanțe oficiale ale Republicii Moldova peste hotare;
 - c) acordării unui împrumut/credit în sumă ce nu depășește 10 000 de euro (sau echivalentul acestora) în favoarea unei persoane fizice rezidente care se află în străinătate.
- 8.1.6. **Plăți /transferuri de bani în valută străină efectuate pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților**: Persoanele fizice rezidente efectuează plăți /transferuri de bani în valută străină pe teritoriul RM în favoarea rezidenților, după cum urmează:
 - 8.1.6.1. fără prezentarea la bancă a documentelor justificative, în următoarele cazuri:
 - a) transfer pe numele său;
 - b) un transfer sub formă de donație conform art.21 alin. (2) lit.i) din Legea nr.62/2008 – în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor);
 - c) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice ce ține de acordarea împrumutului conform art.21 alin.(2) lit.d) din Legea nr.62/2008 – în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor).
 - 8.1.6.2. o plată/un transfer în favoarea unei persoane fizice în alte cazuri decât cele stabilite la subpct.8.1.6.1. – la prezentarea la bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății/transferului și conțin date despre suma plății/transferului.
- 8.1.7. **Alte plăți /transferuri de bani în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților**: Plățile /transferurile de bani, altele decât cele indicate în alte puncte ale prezentului capitol, pot fi efectuate de către persoana fizică rezidentă în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților conform Legii nr.62/2008, după cum urmează:
 - 8.1.7.1. fără prezentarea la bancă a documentelor justificative, în cazul în care o plată/un transfer corespunde concomitent următoarelor condiții:



- a) plata/transferul în favoarea unui nerezident sau în străinătate în favoarea unui rezident se efectuează în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor);
 - b) plata/transferul se efectuează în cadrul operațiunii valutare care nu este supusă notificării/autorizației corespunzătoare a BNM în cazul în care în conformitate cu Legea nr.62/2008 operațiunea valutară în cadrul căreia se efectuează plata /transferul este supusă notificării /autorizării.
- 8.1.7.2. În alte cazuri decât cele indicate la subpct.8.1.7.1. – la prezentarea la bancă a documentelor justificative care confirmă scopul plății/transferului și conțin date despre suma plății/transferului.

8.2. Persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți /transferuri de bani în străinătate în favoarea rezidenților/nerezidenților în următoarele scopuri:

8.2.1. **Transferuri de bani destinate cheltuielilor familiale:** Persoana fizică nerezidentă poate efectua transferul pe teritoriul Republicii Moldova al fondurilor în valută străină destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente și nerezidente, precum și transferul în străinătate al fondurilor 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) în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor)– fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- b) în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor)– la prezentarea la Bancă a documentelor:
 - ce confirmă calitatea de membru al familiei;
 - ce confirmă necesitatea efectuării plății/transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății/transferului
 - a documentelor ce confirmă sursa de venit (proveniența banilor).

8.2.2. **Alte plăți /transferuri în străinătate ale persoanelor fizice nerezidente:** Persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți/transferuri în străinătate, altele decât cele indicate la pct.8.2.1., după cum urmează:

8.2.2.1. fără prezentarea la bancă a documentelor justificative, în următoarele cazuri:

- a) transferul pe numele său;
- b) plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor);
- c) plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice în alte cazuri decât cele stabilite la subpct.8.2.2.1. – la prezentarea la bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății/transferului.

8.2.2.2. În cazul efectuării plății/transferului în baza documentului justificativ, menționat la subpct. 8.2.2.1., lit.c) acesta urmează a fi emis pe numele persoanei fizice care urmează să efectueze plata/transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoană fizică rezidentă/nerezidentă).

8.2.2.3. Dacă documentul justificativ nu este emis pe numele persoanei fizice care efectuează plata/transferul, la bancă se prezintă și documentul ce confirmă calitatea de membru al familiei persoanei în numele căreia se efectuează plata/transferul.

8.2.2.4. În cazul transferului de bani menționat la pct. 8.2.2 lit.c) la bancă se prezintă documente ce confirmă sursa de venit (proveniența banilor).

8.2.3. **Alte plăți /transferuri de bani ale persoanelor fizice nerezidente pe teritoriul Republicii Moldova:** Persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți/transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova, altele decât cele indicate în p. 8.2.1, după cum urmează:

8.2.3.1. fără prezentarea la bancă a documentelor justificative, în următoarele cazuri:

- a) transferul pe numele său;
- b) plată/un transfer în favoarea unei persoane fizice în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul lor);

8.2.3.2. o plată/un transfer în favoarea unei persoane fizice în alte cazuri decât cele stabilite la subpct.8.2.3.1. – la prezentarea la bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății/transferului și conțin date despre suma plății /transferului și a documentelor ce confirmă sursa de venit (proveniența banilor).

9. Drepturile și obligațiile plătitorului/beneficiarului în procesul prestării de către bancă a serviciilor de remitere de bani:

9.1. Drepturile plătitorului

- a) să fie informat despre condițiile de realizare a remiterii de bani, iar la cerere acestea să-i fie puse la dispoziție pe suport de hârtie;
- b) să solicite prezentarea prezentelor Reguli;
- c) să solicite modificarea datelor beneficiarului (Nume, Prenume, Patronimic), cu condiția că transferul nu a fost deja achitat beneficiarului;
- d) să solicite returnarea transferului, cu condiția că transferul nu a fost deja achitat beneficiarului;
- e) să primească suma transferului expediat, în cazul în care transferul nu a fost primit de către beneficiarul transferului și returnat băncii expeditoare;
- f) să solicite perfectarea confirmărilor privind transferurile expediate pe o perioadă indicată, cu condiția achitării comisionului aferent acestei operațiuni, conform tarifelor în vigoare ale băncii.

9.2. Obligațiile Plătitorului

- a) să prezinte un act de identitate valid;
- b) în funcție de caz, să prezinte documentele ce atestă gradul de rudenie, precum și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării transferului, în conformitate cu restricțiile valutare stipulate în legislația RM;
- c) să completeze și să semneze Cererea de depunere numerar/de efectuare a plății/transferului;
- d) să informeze beneficiarul despre efectuarea transferului cu informarea corectă a datelor aferente transferului: sistemul, codul transferului, suma și valuta transferului, locația unde poate ridica transferul, precum și Numele, Prenumele persoanei expeditoare;
- e) să achite comisionul aferent sumei transferate conform tarifelor în vigoare ale băncii
- f) să păstreze documentele ce confirmă efectuarea transferului (ordinul de încasare numerar, alte documente);
- g) să achite comisionul aferent sumei expediate în cazul expedierii repetate a transferului returnat băncii (din motivul imposibilității primirii de către beneficiarul transferului);
- h) de nu comunica datele aferente transferului unor persoane terțe;
- i) de a nu efectua transferuri în favoarea unor persoane necunoscute.

9.3. Drepturile beneficiarului

- a) să primească mijloacele bănești transferate pe numele său fără achitarea unui comision suplimentar. Toate taxele aferente transferului sunt suportate de către expeditor;
- b) să primească mijloacele bănești în valuta ordonată de expeditor;
- c) să solicite perfectarea confirmărilor privind transferurile primite pe o perioadă indicată, cu condiția achitării comisionului aferent acestei operațiuni, conform tarifelor în vigoare ale băncii.

9.4. Obligațiile beneficiarului

- a) să prezinte un act de identitate valid;
- b) să cunoască detaliile transferului: codul unic de identificare al transferului, sistemul de transfer prin intermediul căruia primește mijloacele bănești expediate, suma și valuta transferului, NPP persoanei plătitoare și țara de unde primește transferul;
- c) să completeze (după necesitate) și să semneze Cererea de eliberare transfer;
- d) să primească mijloacele bănești din unitatea băncii în perioada de timp stipulată de sistemul de remite de bani.

10. Drepturile și obligațiile băncii participante în procesul prestării de către bancă a serviciilor de remitere de bani:

10.1. Drepturile Prestatorului

- a) să încaseze comisionul aferent sumei transferului expediat, de la plătitorul transferului de mijloace bănești;
- b) să identifice plătitorul/beneficiarul la momentul expedierii/eliberării mijloacelor bănești în baza actului de identitate valid, cu preluarea copiei acestuia. În cazul refuzului clientului de a oferi copia actului de identitate, banca participantă este în drept să refuze procesarea tranzacției solicitate de către client;
- c) de a refuza eliberarea mijloacelor bănești în cazurile necorespunderii datelor indicate de expeditor despre beneficiarul transferului în sistem cu cele din actul de identitate al beneficiarului;
- d) de a refuza eliberarea mijloacelor bănești în cazurile neinformării beneficiarului de către expeditor privind datele transferului, inclusiv codul transferului;



- e) de a refuza, efectuarea unei operațiuni în cazul în care consideră că operațiunea în cauză prezintă careva suspiciuni care ar putea afecta activitatea băncii (spălare de bani, identitate falsă, etc.);
- f) Prestatorul nu poartă răspundere pentru prejudiciile suportate de client, datorate faptului că clientul nu a luat cunoștință sau a luat cunoștință cu întârziere de prevederile prezentelor Reguli;
- g) să perfecteze confirmări privind transferurile expediate/primite, ca urmare a solicitării plătitorului/beneficiarului, pe o perioadă indicată.

10.2. Obligațiile Prestatorului

- a) să se asigure că plătitorul /beneficiarul a luat cunoștință cu condițiile de realizare a remiterii de bani;
- b) să ofere prezentele Reguli spre cunoștință plătitorului /beneficiarului la solicitarea acestuia;
- c) să îndeplinească calitativ și în termen, conform regulilor sistemelor de remiterii de bani, obligațiile sale față de client, respectând principiile de confidențialitate;
- d) să proceseze la timp și corect operațiunile de eliberare a mijloacelor bănești;
- e) să proceseze operațiunea de eliberare a mijloacelor bănești în corespundere cu datele beneficiarului din actul de identitate prezentat (Nume, Prenume, Patronimic, etc.);
- f) să nu perceapă comisioane suplimentare în cazul efectuării de către expeditor a anumitor modificări în transfer, în numele sau/și prenumele beneficiarului;
- g) să nu perceapă comisioane de la beneficiarul transferului la primirea mijloacelor bănești transferate.

11. Modul de înaintare de către plătitor/beneficiar a reclamațiilor privind serviciile de remitere de bani:

- 11.1. COMERTBANK primește și înregistrează doar reclamații în scris privind serviciile de remitere de bani la care aceasta a aderat în conformitate cu Procedura sa internă cu privire la modalitatea de soluționare a reclamațiilor clienților, publicată pe site-ul www.comertbank.md/Publicarea informației/Informații privind guvernanta băncii.
- 11.2. Reclamațiile se înaintează prin depunerea acestora în unitatea băncii sau prin expedierea prin poșta obișnuită ori poșta electronică secretary@comertbank.md.
- 11.3. COMERTBANK examinează reclamația clientului în conformitate cu procedura menționată la pct. 11.1 și comunică decizia sa clientului în cel mult 15 zile de la recepționarea reclamației.
- 11.4. Disputele dintre Bancă și client se vor rezolva pe cale amiabilă. În cazul în care acest lucru nu este posibil, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente.

12. Avertismente privind fraudele în cadrul SRB:

- 12.1. COMERTBANK avertizează asupra necesității protejării împotriva fraudelor, efectuate cu ajutorul sistemelor de remitere de bani. Ca urmare, clientul trebuie să fie precaut în cazurile în care i se cere să expedieze bani pentru:
 - a) cumpărături prin licitații online;
 - b) o plată anticipată pentru bunuri/servicii pe care încă nu le-a primit;
 - c) situații de urgență în care s-ar afla cineva pe care l-a cunoscut doar online;
 - d) taxe sau plăți în avans pentru un câștig neașteptat la o loterie;
 - e) plăți anticipate pentru a obține avantajos un credit greu accesibil;
 - f) găsirea obiectului pierdut/furat în urma publicării unui anunț în ziar;
 - g) a face un depozit pentru un apartament pe care încă nu l-a văzut;
 - h) returnarea în bani lichizi a unei sume trimise de cineva printr-un cec;
 - i) oportunități de investiții unice în viață.
- 12.2. Clientul trebuie să-și pună întrebări ca:
 - a) cât de bine cunoaște persoana care solicită să-i fie expediate banii?
 - b) trebuie oare banii trimiși imediat?
 - c) este oare o ofertă reală sau sună prea bine ca să fie adevărat?
 - d) este singura modalitate de plată sau există alternative?
- 12.3. Modalitățile prin care clientul se poate proteja împotriva situațiilor de fraudă:
 - a) Nu trebuie de presupus că transferul banilor este sigur dacă s-a specificat o țară pentru tranzacție. De asemenea, dacă un destinatar deține un act de identitate cu fotografie și cunoaște informații pertinente despre tranzacție și expeditor, atunci nu este neapărat nevoie de un număr de referință sau de răspuns la o întrebare test pentru a prelua tranzacția. Atenție la cui se trimit banii, e necesar de păstrat confidențialitatea datelor despre tranzacție și nu trebuie de avut încredere în nici o persoană care vrea să i se expedieze bani (lui sau altcuiva) cu o întrebare test.



- b) **Cumpărături prin Internet.** Să se dea dovadă de multă atenție dacă se trimit bani pentru a plăti mărfuri cumpărate prin Internet. Multe site-uri de licitații pe Internet furnizează un sistem sigur de plată care oferă o protecție mai bună atât cumpărătorului, cât și vânzătorului.
- c) **Poate fi prea frumos ca să fie adevărat.** Este necesar ca clientul să fie bine informat înainte de a trimite bani în urma unui anunț de ziar sau revistă referitor la bilete de avion, de concert etc. Același lucru este valabil pentru oferte de împrumut sau cărți de credit unde clientului i se cere să trimită bani pentru taxe, înainte de a semna vreun document. Atenție în cazul chilipirurilor. SRB nu pot să asigure primirea bunurilor sau serviciilor pentru care plătiți.

12.4. COMERTBANK atenționează asupra riscului sporit de fraude și recomandăm să fiți maxim precauți, responsabili și protejați. **Vă îndemnăm să fiți vigilenți și să evitați posibilele cazuri de escrocherie:**

12.4.1. Transfer de bani în favoare unui necunoscut

Fiți foarte atenți, 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, cel mai probabil aveți de a face cu escroci și veți fi implicat într-o acțiune de fraudă. De obicei, escroci solicită efectuarea transferului, motivând:

- cu membrul familiei Dvs. Sau cu un cunoscut apropiat a avut loc un accident sau a nimerit 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);
- 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);
- este nevoie să transferați 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 achitați în avans înainte ca acestea să fie primite;
- 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 (în caz în care doriți să procurați o mașină, o locuință sau să efectuați o altă achiziție costisitoare online);
- ați primit un mesaj precum solicitarea Dvs de obținere a unui credit a fost „aprobată”, dar mai întâi trebuie să plătiți un comision;
- este nevoie să transferați bani în avans pentru angajare în câmpul muncii, dar oferta nu va fi realizată niciodată;
- ați făcut cunoștință pe Internet și apoi cunoștința în cauză vă cere bani;
- ați primiți un cec și vi se cere să returnați o parte din bani pentru un motiv care pare rezonabil, dar ulterior cecul se dovedește a fi fals;
- cineva solicită să primiți un transfer de bani de la un străin și apoi să transferați bani pe cardurile bancare ale altor persoane străine.

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 situație de urgență, contactați organizația de unde vi se oferă asistență, verificați numele organizatorului loteriei, verificați informațiile despre companie din sursele accesibile pe Internet. Vă rugăm să citiți cu atenție și să informați familia Dvs. Despre recomandările noastre de protecție împotriva fraudei !

12.4.2. Plata în avans

Escrocii se prefac a fi reprezentanții unor companii fantome de credit, iar pentru credibilitate folosesc documente, e-mailuri și site-uri web care arată ca cele reale. Încasează o „taxă” înainte de a emite un împrumut apoi dispar iar consumatorii până în final nu primesc împrumutul. În unele cazuri, aceștea schimbă în mod regulat numele „întreprinderilor” pentru a nu fi descoperiți. Infracții pot de asemenea să atragă victimele cu promisiuni de investiții sau informații privind o moștenire în schimb de contraplată. Așadar, victimele transferă bani unei persoane necunoscute, în așteptarea primirii a ceva mai valoros.

12.4.3. Înșelătorie legată de angajare

Victima răspunde la un anunț de angajare și este angajată într-un post fictiv, fiindu-i trimis un cec fals pentru cheltuielile aferente acestui post. Suma de pe cec depășește cheltuielile victimei, iar aceasta restituie fondurile rămase printr-un transfer de bani. Cecul este respins, iar victima acoperă întreaga sumă.

12.4.4. Supraplăți

În cazul fraudei cu plată excesivă, escrocii joacă rolul de cumpărător și aleg ca victime pe cei care vând bunuri sau servicii. „Cumpărătorul” trimite vânzătorului un cec care arată ca unul real și care este de obicei emis unei



bănci cunoscute, pentru o sumă mai mare decât prețul convenit pentru bun. Escrocii explică motivul acestei plăți excesive și roagă vânzătorul să ridice cecul și să restituie plata în exces. Câteva săptămâni mai târziu, victima află că cecul este fals, și că trebuie să returneze banii cheltuiți la bancă.

12.4.5. Înșelătorie pe bază de relații

Șarlatanii contactează victimele online și le câștigă încrederea, construind relații false. După ce au stabilit o relație de încredere, șarlatanii le cer victimelor bani pentru diverse cheltuieli de călătorie, comisioane sau alte cheltuieli urgente. Rețineți, nu trebuie să trimiteți niciodată bani niciunei persoane pe care nu ați cunoscut-o personal.

12.4.6. Cecuri false

Victimele primesc un cec sau o sumă de bani neașteptate care indică faptul că există un fond prin care se returnează o parte din bani pentru a acoperi diverse cheltuieli, cum ar fi documentația sau impozitele. Câteva săptămâni mai târziu, victimele află că cecurile erau false, dar banii au fost deja trimiși și nu este posibil să le returneze. Și acum victimele trebuie să returneze banii cheltuiți băncilor lor.

Alexandru RADU
Președintele Comitetului de conducere