



2016

# Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani

**BC "Moldindconbank" S.A.**

MD-2012, Moldova, Chisinau  
str. Armeneasca, 38  
tel.: (+373-22) 57-69-45  
fax: (+373-22) 54-63-89



1. BC „Moldindconbank” S.A. (denumită în continuare – Bancă) prestează servicii de remitere de bani în conformitate cu Legea nr.62-XVI privind reglementarea valutară din 21.03.2008, Legea nr. 190-XVI din 26.07.2007 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Legea cu privire la serviciile de plată și monedă electronică nr.114 din 18 mai 2012, Regulamentul BNM privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare din 28.01.2010, Regulamentul BNM cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani în vigoare din 01.06.2011.

2. Scopul Regulilor de prestare a serviciilor de remitere de bani (denumite în continuare – Reguli) reprezintă determinarea ordinii de activitate a Băncii și a subdiviziunilor sale la efectuarea transferurilor prin intermediul sistemelor de remitere de bani (denumite în continuare – SRB).

3. Prezentele Reguli determină condițiile efectuării remiterilor de bani prin intermediul SRB, stabilesc drepturile și obligațiile persoanelor fizice care expediază sau primesc bani prin SRB (denumite în continuare – Clienți) și a Băncii în procesul prestării serviciilor date.

4. Banca pune la dispoziția clienților informația detaliată privind condițiile de realizare a remiterilor de bani prin afișarea acesteia la ghișeele subdiviziunilor Băncii și pe pagină web [www.moldindconbank.md](http://www.moldindconbank.md).

5. În prezent Banca prestează servicii de remitere de bani prin următoarele SRB:

- Anelik
- Blizko
- Contact
- Forsazh
- Grecia Transfer
- IntelExpress
- Leader
- MoneyGram
- RIA Money Transfer
- Sigue
- Strada Italia
- Trabex
- Unistream
- Western Union
- Zolotaya Korona

6. Activitatea Băncii și a subdiviziunilor sale în SRB este îndreptată spre acordarea următoarelor tipuri de servicii pentru persoanele fizice - rezidenți și nerezidenți:

- expedierea mijloacelor bănești în dolari SUA, euro, ruble ruse, Leu moldovenesc;
- primirea și eliberarea remiterilor de bani în dolari SUA, euro, ruble ruse, Leu moldovenesc,

7. Pentru a primi sau expedia mijloace bănești clientul trebuie să prezinte un act de identitate valabil, în original (de exemplu pentru rezidenți – buletin de identitate, pentru nerezidenți – pașaport internațional eliberat de țara lui de origine) și în cazul adresării la Bancă a reprezentantului (persoanei împuternicite), suplimentar se prezintă procura notarial legalizată, perfectată în modul corespunzător.

8. Modul de expediere a mijloacelor bănești.

La efectuarea remiterilor de bani este necesar ca clientul (expeditorul):

- a) Să se prezinte la orice subdiviziune a Băncii cu un act de identitate valabil în conformitate cu legislația RM;
- b) Să specifice cu exactitate:
  - Țara în care se expediază transferul;
  - Numele, prenumele și patronimicul beneficiarului (numărul de telefon al beneficiarului și datele din actul de identitate al beneficiarului, în caz de necesitate);
  - Suma și valuta transferului.
- c) Să dispună de suma necesară a fi remisă și comisionul aferent.

Banca expeditoare nu este responsabilă de informarea beneficiarului privind remiterea de bani efectuată.

9. Modul de eliberare a mijloacelor bănești.

- La primirea unei remiteri de bani este necesar ca clientul (beneficiarul transferului):
- a) Să se adreseze la orice subdiviziune a Băncii cu un act de identitate valabil în conformitate cu legislația RM;
  - b) Să specifice cu exactitate:
    - denumirea SRB;
    - numărul (codul) transferului, după caz;
    - suma transferului și valuta;
    - numele, prenumele și patronimicul expeditorului.

Persoana care a trimis bani este responsabilă de informarea beneficiarului privind transferul efectuat, suma, valuta, codul transferului și adresa băncii în care urmează să primească transferul.

10. Modul de modificare a informației aferente remiterilor de bani.

- a) Datele transferului expedit de la Banca pot fi modificate la solicitarea expeditorului, cu condiția că transferul nu este achitat beneficiarului.
- b) Datele care pot fi modificate într-un transfer sunt:
  - numele, prenumele, patronimicul Beneficiarului;
  - numele, prenumele, patronimicul Plătitorului.
- c) Pentru modificarea datelor transferului, expeditorul urmează să prezinte la filiala băncii

care a executat operațiunea următoarele documente, fără excepții:

- actul de identitate valabil în conformitate cu legislația RM;
- documentele care atestă efectuarea transferului;
- cererea scrisă cu indicarea modificărilor cerute și motivelor de modificare a datelor transferului.

d) Modificarea datelor transferului este gratis.

## 11. Modul de anulare/returnare a remiterilor de bani.

a) Remiterea de bani expedită de la Bancă, poate fi anulată/returnată la solicitarea expeditorului, doar în cazul când banii nu au fost eliberați beneficiarului.

b) Pentru anularea/returnarea unei remiteri de bani, expeditorul urmează să prezinte la filiala băncii care a executat operațiunea următoarele documente:

- actul de identitate valabil în conformitate cu legislația RM;
- documentele care atestă efectuarea transferului;
- cererea scrisă cu indicarea datelor remiterii de bani și motivelor de anulare/returnare.

c) Anularea/returnarea unei remiteri de bani se efectuează după primirea confirmării respective de la centrul operațional al SRB.

d) Dacă remiterea de bani se anulează/returnează la cererea sau din cauza expeditorului, suma comisionului achitat pentru expedierea transferului nu se restituie acestuia. Dacă remiterea de bani se anulează din cauza erorilor tehnice a STIB, Banca returnează plătitorului suma transferului și comisionului încasat anterior.

e) Fiecare SRB stabilește termenul propriu de valabilitate a remiterilor de bani. După expirarea termenului de valabilitate, remiterea de bani este returnată la banca expeditoare și este disponibilă pe un termen nelimitat pentru ridicarea de către expeditor. Pentru remiterile de bani expirate comisionul nu se returnează.

## 12. Cerințe aferente legislației valutare a RM cu privire la realizarea remiterilor de bani.

### 12.1. Particularitățile efectuării remiterilor de bani fără numerar în cadrul operațiunilor valutare de către persoanele fizice rezidente

▪ În cadrul operațiunilor valutare persoanele fizice rezidente efectuează plăți /transferuri în scopuri personale. Nu se admite efectuarea de către persoanele fizice rezidente a plăților /transferurilor care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoanele juridice.

#### ▪ Transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale

▪ Persoana fizică rezidentă poate efectua transferul în străinătate al mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică

rezidentă care se află în străinătate și transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică nerezidentă, după cum urmează:

- a) transfer unic în sumă ce nu depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei;

- b) transfer unic în sumă mai mare de 1.000 euro (sau echivalentul lor), dar care nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie (certificat de naștere, certificat de căsătorie ș.a.) sau instituirea tutelei /curatelei;

- c) transfer în sumă ce depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei, precum și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății /transferului; scopul/destinația; beneficiarul.

- Transferul 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 mijloacelor bănești deținute de către aceasta cu drept de proprietate, la prezentarea la Bancă a următoarelor documente:

- a) actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată viza de ieșire din Republica Moldova de către organele împuternicite ale Republicii Moldova (pașaportul, eliberat cetățeanului Republicii Moldova ori unui apatrid pentru ieșirea din /intrarea în Republica Moldova sau pașaportul național al cetățeanului străin);

- b) 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);

- c) certificatul privind lipsa sau existența restanțelor față de bugetul public național eliberat de către organul fiscal al Republicii Moldova pe numele persoanei care se stabilește cu domiciliul în străinătate. Certificatul menționat trebuie să corespundă concomitent următoarelor condiții: să confirme lipsa restanțelor față de bugetul public național, să fie eliberat cel mai devreme cu 5 zile lucrătoare înainte de data prezentării la Bancă a solicitării în scris de efectuare a transferului și nu mai devreme de următoarea zi după efectuarea tranzacției de vânzare a bunurilor sau a altor tranzacții, în urma cărora au fost obținute mijloacele bănești supuse transferării;

- d) alte documente pe care persoana fizică le consideră necesare de a le prezenta pentru efectuarea transferului în legătură cu stabilirea cu domiciliul în străinătate.

- Transferul din Republica Moldova în legătură cu aflarea temporară în străinătate

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

- a) transfer unic în sumă ce nu depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;

- b) transfer unic în sumă mai mare de 1.000 euro (sau echivalentul lor), dar ce nu 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 ș.a.);
- c) transfer în sumă ce depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la **Bancă** a documentelor ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului, scopul/destinația, beneficiarul (de exemplu invoice de la instituție medicală sau instituție de învățământ).

▪ Transferul în străinătate în scopul obținerii vizei

▪ Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său transferul de mijloace bănești în scopul obținerii vizei de intrare în statul străin la prezentarea la Bancă a următoarelor documente:

▪ a) documentul /informația ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a mijloacelor bănești 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);

▪ b) documentele care confirmă scopul /motivul vizitei, necesare pentru prezentarea la misiunea diplomatică /oficiul consular respectiv pentru obținerea vizei corespunzătoare (de exemplu, invitație oficială de la o persoană fizică nerezidentă în cazul vizitei private, invitație oficială de la o companie străină în cazul deplasării în interes de serviciu, confirmarea efectuării tratamentului medical în străinătate, confirmarea instituției de învățământ despre admiterea la studii, foaia turistică).

▪ Transferul 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 1000 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) transfer unic în favoarea unei persoane fizice /juridice nerezidente.

▪ Plăți /transferuri necomerciale socialmente importante

▪ Persoana fizică rezidentă poate efectua în favoarea persoanei fizice rezidente care se află temporar în străinătate, în favoarea persoanei fizice /juridice nerezidente plăți /transferuri necomerciale socialmente importante, după cum urmează:

▪ a) în cazul în care suma plății /transferului unic nu depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;

- b) în cazul în care suma plății /transferului depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor justificative (de exemplu, decizia instanței judecătorești), care urmează să conțină scopul plății /transferului, date despre suma plății /transferului și beneficiarului plății.

- Unele transferuri ale persoanei fizice rezidente în contul său deschis în străinătate

Transferul de către persoana fizică rezidentă în contul său deschis în străinătate în cazul deschiderii de către rezident a conturilor destinate efectuării în străinătate a operațiunilor aferente investițiilor directe și a operațiunilor cu bunuri imobile, în cazul în care deschiderea acestor conturi de către investitor (pe numele său) este obligatorie conform legislației statului străin în care se efectuează operațiunile; se efectuează la prezentarea la Bancă a următoarelor documente:

- a) documentele justificative privind efectuarea operațiunilor aferente investițiilor directe sau operațiunilor cu bunuri imobile, care urmează să conțină date despre suma plății /transferului;

- b) documentul /informația (de exemplu, extrasul din legea statului străin) care confirmă faptul că deschiderea de către investitori (pe numele lor) a conturilor destinate efectuării în străinătate a operațiunilor aferente investițiilor directe și a operațiunilor cu bunuri imobile este obligatorie conform legislației statului străin în care se efectuează operațiunile.

- Transferul de către persoana fizică rezidentă în contul său deschis în străinătate în baza autorizației eliberate de către Banca Națională a Moldovei se efectuează la prezentarea la Bancă a autorizației Băncii Naționale a Moldovei pentru deschiderea contului în străinătate, care prevede posibilitatea efectuării în acest cont a transferului din Republica Moldova și la prezentarea documentelor justificative, dacă aceasta este specificat în autorizația Băncii Naționale a Moldovei.

- Alte plăți /transferuri în favoarea nerezidenților

- Plățile /transferurile, altele decât cele indicate în alte puncte ale prezentului capitol, pot fi efectuate de către persoana fizică rezidentă în favoarea nerezidenților fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative, în cazul în care plata /transferul unic corespunde concomitent următoarelor condiții:

- a) plata /transferul unic în favoarea unui nerezident se efectuează în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor);

- b) plata /transferul se efectuează în cadrul operațiunii valutare care nu este supusă notificării la Banca Națională a Moldovei /autorizării din partea Băncii Naționale a Moldovei conform Legii nr.62- XVI din 21.03.2008.

- În cazul efectuării plății /transferului în baza documentului justificativ, acesta urmează a fi emis pe numele persoanei fizice – titular de cont /persoanei fizice care urmează să efectueze plata /transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoană fizică rezidentă /nerezidentă). În cazul efectuării plății /transferului în baza unui document care nu este emis pe numele persoanei fizice – titular de cont/ persoanei fizice care efectuează plata /transferul, la Bancă urmează a fi prezentat și documentul ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie cu persoana /instituirea tutelei /curatei în privința persoanei în numele căreia se efectuează plata /transferul.

- Plățile /transferurile în valută străină efectuate pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților

- Persoanele fizice rezidente efectuează plăți /transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților, după cum urmează:
  - a) o plată /un transfer unic în formă de donație a valutei străine și a instrumentelor de plata exprimate în valuta străină în scopuri filantropice și de sponsorizare, în sumă ce nu depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
  - b) transferul pe teritoriul Republicii Moldova de către persoana fizică rezidentă pe numele său, inclusiv în contul său bancar – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
  - c) o plată /un transfer pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice /juridice în alte cazuri decât cele stabilite la lit.a) și b) din prezentul punct – la prezentarea la Bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

## 12.2. Particularitățile efectuării plăților /transferurilor fără numerar în cadrul operațiunilor valutare de către persoanele fizice nerezidente

- Transferul mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale
  - Persoana fizică nerezidentă poate efectua transferul pe teritoriul Republicii Moldova al mijloacelor bănești în valută străină destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoane fizice rezidente și nerezidente, precum și transferul în străinătate al mijloacelor bănești 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) transferul unic în sumă ce nu depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei;
    - b) transferul în sumă ce depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor ce confirmă legătura de rudenie /relația de căsătorie sau instituirea tutelei /curatelei.
  - Persoanele fizice nerezidente pot efectua pe teritoriul Republicii Moldova transferuri de mijloace bănești în monedă națională destinate cheltuielilor familiale fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative.
- Alte plăți /transferuri în străinătate ale persoanelor fizice nerezidente
  - Persoana fizică nerezidentă poate efectua alte plăți /transferuri în străinătate, după cum urmează:
    - a) transferul de către persoana fizică nerezidentă pe numele său, inclusiv în contul său bancar – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
    - b) o plată /un transfer unic în străinătate în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce nu depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
    - c) o plată /un transfer în străinătate în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor



justificative (de exemplu, cele care confirmă necesitatea efectuării acestei plăți /transfer și conțin date despre suma plății /transferului).

- Alte plăți /transferuri ale persoanelor fizice nerezidente pe teritoriul Republicii Moldova
  - Persoana fizică nerezidentă poate efectua alte plăți / transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova, după cum urmează:
    - a) transferul pe teritoriul Republicii Moldova de către persoana fizică nerezidentă pe numele său, inclusiv în contul său bancar – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
    - b) o plată /un transfer unic pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce nu depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
    - c) o plată /un transfer pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce depășește 1.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății/ transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

### 13. Drepturile și obligațiile Băncii.

#### 13.1. La efectuarea sau eliberarea remiterilor de bani în favoarea clienților, Banca are următoarele drepturi:

- să perceapă de la client suma remiterii de bani și comisioanele aferente tranzacției, în conformitate cu politica tarifară stabilită;
- să nu elibereze remiterea de bani beneficiarului, dacă acesta nu a prezentat informația corectă sau completă despre transfer, în conformitate cu regulile date;
- să refuze executarea operațiunilor aferente remiterilor de bani în cazul în care nu corespunde cerințelor și normelor de respectare a principiului „cunoaște-ți clientul”;
- să ofere informația despre remiterile de bani organelor responsabile, în conformitate cu legislația RM;
- să solicite clientului/persoanei împuternicite documente confirmative privind scopul remiterii de bani ce urmează a fi expediată prin intermediul Băncii;
- să refuze efectuarea tranzacțiilor dispuse de client/persoană împuternicită sau să înceteze relațiile cu clientul în cazul unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de client/persoană împuternicită, inclusiv în cazul în care acesta prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, cauzând astfel riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

#### 13.2. La efectuare sau eliberarea remiterilor de bani în favoarea clienților, Banca își asumă următoarele obligațiuni:

- să aplice măsuri de identificare a clientului, conform Legii Republicii Moldova nr. 273-XIII din 09.11.1994 privind actele de identitate din sistemul

național de pașapoarte;

- să informeze expeditorul / beneficiarul despre regulile de efectuare a remiterilor de bani;
- să informeze expeditorul despre:
  - a) suma comisionului pentru efectuarea remiterii de bani;
  - b) termenul în care remiterea de bani va fi disponibilă de a fi ridicată de către beneficiar;
  - c) punctul destinat pentru ridicarea remiterii de bani;
  - e) orice altă informație, necesară clientului pentru expedierea remiterii de bani și ridicarea banilor de către beneficiar.
- să primească banii de la expeditorul remiterii de bani și să asigure efectuarea transferului în conformitate cu normele SRB;
- să verifice corespunderea rechizitelor remiterii de bani din sistem, cu datele și actul de identitate prezentat de beneficiarul remiterii de bani, în cazul achitării;
- să prevină încercările de efectuare a transferurilor pentru operațiunile de comercializare ilegale și de finanțare a operațiunilor de legalizare a veniturilor obținute prin metode frauduloase;
- să ducă evidența și să păstreze informația despre expeditorul și beneficiarul remiterilor internaționale de bani.

#### 14. Drepturile și obligațiile clientului.

##### 14.1. La efectuarea/primirea remiterilor de bani Clientul are următoarele drepturi:

- să obțină toată informația despre condițiile și modul de efectuare a remiterilor de bani;
- să ceară ajutorul băncii, prin intermediul operatorilor, pentru clarificarea oricăror situații neordinare apărute;
- să ceară modificarea sau anularea/returnarea remiterilor de bani, în conformitate cu regulile și condițiile SRB.

##### 14.2. La efectuarea/primirea remiterilor de bani Clientul își asumă următoarele obligațiuni:

- să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și Regulilor de prestare a serviciilor de remitere de bani;
- să prezinte persoanei responsabile a Băncii, actul de identitate valabil, procura, și alte documente justificative în caz de necesitate;
- să prezinte persoanei responsabile a Băncii, toate detaliile transferului, în formă corectă și completă conform Regulilor, pentru a putea ridica banii;
- să achite băncii comisionul pentru efectuarea remiterii de bani, în conformitate cu politica tarifară a SRB;
- să nu expedieze remiteri de bani în scopuri antreprenoriale;

- să nu expedieze mijloace bănești persoanelor necunoscute, în calitate de plată pentru procurarea produselor de pe internet sau pentru orice alt scop ce implică în sine scheme frauduloase;
- să informeze beneficiarul despre efectuarea remiterii de bani și să furnizeze datele necesare pentru ridicarea lui.

15. Banca nu poartă răspundere pentru refuzul de eliberare a remiterii de bani, în caz că datele Beneficiarului indicate de Expeditor nu corespund cu cele din documentul de identitate al Beneficiarului. În acest caz răspunderea pentru neprimirea remiterii de bani de către Beneficiar, modificarea sau rechemarea transferului, plata comisioanelor legate de expedierea repetată o poartă Expeditorul.

16. Toate sesizările și reclamațiile clienților privind prestarea serviciilor de remitere de bani pot fi prezentate în scris în orice oficiu al Băncii sau în formă electronică pe adresa [info@micb.md](mailto:info@micb.md) în corespundere cu legislația în vigoare.

17. Reclamațiile privind operațiunile prin SRB pot fi depuse doar de clienții Băncii care au efectuat operațiuni de acest gen.

18. Reclamațiile (pe suport de hârtie și electronic) se adresează Președintelui Băncii și nemijlocit directorului filialei Băncii din teritoriu, se semnează de autor, indicându-se numele, prenumele, domiciliul, telefonul de contact, codul unic de identificare a transferului, data și locul efectuării transferului, suma și valuta transferului, datele despre expeditor și beneficiar, copia actului de identitate a solicitantului și documentele de executare a transferului.

19. Divergențele și litigiile apărute pe parcursul executării obligațiilor asumate de Bancă și Client se soluționează de către părți pe cale amiabilă, iar în caz de nesoluționare vor fi examinate de instanța de judecată competentă în baza legislației RM.