



MANUAL

de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul B.C. "Victoriabank" S.A.

Deținătorul reglementării	Direcția produse non-card (DPNC)
Data creării	27.07.2012
Data modificării/	16.11.22
Codul actului	MN.16/4.12
Versiune	12
Gradul de confidențialitate	Public
Organ de aprobare	Director de Direcție
Validat	Vicepreședinte CD (CBO)
Subdiviziunile vizate	Direcția Produse Non-Card, Direcția Operațiuni, sucursalele și agențiile Băncii
Statut	În vigoare din data de 23.11.2022

CUPRINS

I.	DISPOZIȚII GENERALE	3
II.	TERMENI ȘI DEFINIȚII	3
III.	CERINȚE GENERALE	4
IV.	EXPEDIEREA REMITERII DE BANI.....	4
V.	MODIFICAREA REMITERII DE BANI	5
VI.	RETURNAREA REMITERII DE BANI.....	6
VII.	ELIBERAREA REMITERII DE BANI	7
VIII.	DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	7
IX.	MODUL DE ÎNAINȚARE DE CĂTRE PLĂTITORI ȘI BENEFICIARI A RECLAMAȚIILOR ȘI INTERPELĂRILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI	8
X.	DISPOZIȚII FINALE	9
	Anexa nr. 1 Caracteristicile sistemelor de remitere de bani	11
	Anexa nr. 2 Acte de identitate acceptate	13
	Anexa nr. 3 Documente justificative pentru expedierea remiterii de bani	14
	Anexa nr. 4 Date permise de a fi modificate	16
	Anexa nr. 5 Cerințe și excepții de plată	17
	Anexa nr. 6 Atenționări pentru plătitori	18
	Anexa nr. 7 Cerere de modificare nume prenume beneficiar/ returnare/ anulare	19

I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. B.C. "Victoriabank" S.A. (în continuare Bancă) prestează servicii de remitere de bani în conformitate cu reglementările legale în vigoare. Autoritatea de supraveghere a Băncii în calitate de prestator al serviciilor de remitere de bani este Banca Națională a Moldovei.
- 1.2. Prezentul [Manual](#) este elaborat în conformitate cu:
 - 1.2.1. Legea privind activitatea băncilor nr. 202 din 06.10.2017;
 - 1.2.2. Legea privind reglementarea valutară nr. 62 – XVI din 21.03.2008;
 - 1.2.3. Legea cu privire la serviciile de plată în moneda electronică nr. 114 din 18 mai 2012;
 - 1.2.4. Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 308 din 22.12.2017;
 - 1.2.5. Regulamentul BNM cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani nr. 204 din 15.10.2010;
- 1.3. [Manualul](#) de prestare a serviciilor de remitere de bani stabilește și definește:
 - 1.3.1. Modul de expediere și eliberare a mijloacelor bănești prin sistemele de remitere de bani la care participă Banca;
 - 1.3.2. Modul și cerințele de identificare a Clienților;
 - 1.3.3. Cerințele aferente legislației valutare cu privire la realizarea remiterii de bani;
 - 1.3.4. Modul de informare a Clienților privind condițiile de expediere și eliberare a remiterii de bani;
 - 1.3.5. Drepturile, responsabilitățile și obligațiile Băncii și ale Clienților în prestarea serviciilor prin sistemele de remitere de bani;
 - 1.3.6. Modul de înaintare de către Clienți a reclamațiilor și interpelărilor privind serviciile de remitere de bani.
- 1.4. Prevederile [prezentului Manual](#) sunt obligatorii atât pentru Client, cât și pentru Bancă.
- 1.5. Prezentul [Manual](#), precum și condițiile de expediere și eliberare a remiterii de bani, sunt plasate pe pagina web a Băncii www.victoriabank.md și [sunt afișate la panourile informative ale subdiviziunilor Băncii](#).

II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

- 2.1. **Remitere de bani** – serviciu de plată în cadrul căruia se primesc fonduri de la Plătitor fără crearea unui cont de plăți pe numele Plătitorului sau al Beneficiarului plății, cu scopul unic de a transfera o sumă corespunzătoare Beneficiarului plății sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele Beneficiarului plății și/sau în cadrul căruia fondurile sunt primite în numele Beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia.
- 2.2. **Sistem 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.
- 2.3. **Organizator al sistemului de remitere de bani** – persoană juridică care organizează și asigură funcționarea sistemului de remitere de bani.
- 2.4. **Aplicație a sistemului** – un sistem de conexiuni și programe ale sistemului de remitere de bani care asigură primirea, transmiterea, concentrarea și distribuirea informației despre remiterile de bani. Aplicația este proprietatea sistemului de remitere de bani și servește drept mijloc de acces al participanților la sistem.
- 2.5. **Locație** – punct de deservire reprezentat de sucursala/ agenția Băncii în care poate fi expediată și/sau eliberată remiterea de bani. Locația poate avea unu sau mai multe ghișee.
- 2.6. **CSC (Customer Service Center)** – Centrul suport clientelă și [suport](#) pentru locațiile Băncii, autorizat de către Bancă, să monitorizeze serviciile de remitere de bani.
- 2.7. **Specialist servicii clienți** – salariatul Băncii, care efectuează operațiunea de expediere/ eliberare a mijloacelor bănești prin sistemul de remitere de bani.

- 2.8. **Client** – persoană fizică care a expediat sau a primit remiterea de bani prin intermediul sistemului de remitere de bani din/ în locațiile Băncii.
- 2.9. **Plătitor** – persoană care dă un ordin de remitere de bani fără utilizarea unui cont de plăți.
- 2.10. **Beneficiar** – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani.
- 2.11. **Remitere bivalentă** – remiterea în care valuta de eliberare diferă de valuta de expediere.
- 2.12. **Limită de sistem** – sumă maximă a remiterii unice de bani care poate fi expediată prin sistemul de remitere de bani indiferent de destinația acesteia.
- 2.13. **Limită de țară** – sumă maximă a remiterii unice de bani care poate fi expediată/ eliberată prin sistemul de remitere de bani stabilită de către un anumit stat prin reglementările legislației în vigoare.
- 2.14. **Reclamație** – cerere, propunere, sesizare formulată în scris sau prin e-mail, cu indicarea datelor de contact a Plătitorului/ Beneficiarului, prin care își exprimă atitudinea referitor la produsele/ serviciile furnizate de Bancă, comportamentul angajaților Băncii sau situații considerate abateri de la termenii legali și contractuali. Reclamația presupune un răspuns oficial în adresa plătitorului /beneficiarului în termenul stabilit de lege.
- 2.15. **Interpelare** – cererea formulată în scris prin care Clientul cere prezentarea informației cu privire la remiterile de bani primite și/ sau expediate de către Bancă într-o anumită perioadă de timp. Interpelarea presupune un răspuns oficial în adresă Clientului.

III. CERINȚE GENERALE

- 3.1. Prin intermediul locațiilor sale, Banca expediază, eliberează, modifică și returnează remiteri de bani la cererea persoanelor fizice rezidente și nerezidente cu respectarea legislației în vigoare, actelor normative ale Băncii Naționale a Moldovei și prevederilor prezentului [Manual](#).
- 3.2. Banca activează în cadrul sistemelor de remitere de bani indicate în **Anexa nr. 1** la prezentul [Manual](#).
- 3.3. Banca prestează servicii de remitere de bani Clienților doar în cazul identificării acestora.
- 3.4. Clienții sunt identificați în baza actelor de identitate valabile, respectând prevederile legale în vigoare.
- 3.5. Banca garantează secretul informației privind relațiile de afaceri cu Clientul. Obligația de confidențialitate subzistă și după încetarea relațiilor respective. Informația poate fi furnizată numai la cererea Clientului sau a reprezentantului acestuia. Banca poate prezenta o astfel de informație persoanelor terțe numai în cazul și în modul prevăzut de legislația în vigoare.
- 3.6. La expedierea remiterii de bani sunt percepute comisioane, care sunt achitate de către Plătitor. Comisioanele sunt stabilite de către fiecare organizator al sistemului de remitere de bani în funcție de Țara de destinație. La eliberarea remiterii de bani comisioane nu sunt percepute.
- 3.7. Valuta mijloacelor bănești de expediere și de eliberare sunt selectate de către Plătitor la momentul expedierii remiterii de bani. Remiterea de bani bivalentă va fi convertită în valuta de eliberare la momentul expedierii remiterii la o rată de schimb valutar determinată în acel moment de către sistem. Organizatorul sistemului de remitere de bani își rezervă dreptul să modifice rata de schimb valutar aplicată la momentul expedierii remiterii de bani bivalentă. Banca nu poartă nici o răspundere pentru ratele de schimb aplicate la remiterile bivalentă. Sistemele care permit expedierea remiterii bivalentă sunt indicate în **Anexa nr. 1** la prezentul [Manual](#).
- 3.8. Sistemele de remitere de bani impun anumite limite de sistem și de Țară conform **Anexei nr. 1** la prezentul [Manual](#). Suma remiterii de bani expediate nu poate depăși limita de sistem sau limita de Țară.
- 3.9. Prestarea serviciilor de remitere bani (expedierea, eliberarea, modificarea, anularea) nu se permit pe bază de procură.

IV. EXPEDIEREA REMITERII DE BANI

- 4.1. Expedierea remiterii de bani se efectuează la prezentarea de către Plătitor a actului de identitate valabil și, după necesitate, a documentelor justificative privind suma și scopul acesteia (**Anexa nr. 2** la prezentul [Manual](#)).
- 4.2. **Pentru expedierea remiterii de bani Specialistul servicii clienți este obligat:**

- 4.2.1. să verifice valabilitatea actului de identitate prezentat și, după necesitate, documentele justificative privind suma și scopul remiterii de bani, până la înregistrarea acesteia în aplicația sistemului;
 - 4.2.2. să facă copie de pe actul de identitate prezentat și documentele justificative privind suma și scopul remiterii de bani, dacă se solicitată prezentarea acestora;
 - 4.2.3. să aducă la cunoștința Plătitorului prevederile prezentului [Manual](#), inclusiv din **Anexa nr. 3 la prezentul Manual** și să-l atenționeze asupra posibilelor fraude și acțiuni ilicite legate de scopul real de expediere a remiterii de bani;
 - 4.2.4. să informeze Plătitorul despre comisioane, rata de schimb și locațiile de plată în țara de destinație până la înregistrarea remiterii în aplicația sistemului;
 - 4.2.5. să verifice colectarea sumei remiterii de bani și comisionului aferent tranzacției în baza ordinului de încasare a numerarului până la înregistrarea remiterii în aplicația sistemului;
 - 4.2.6. să înregistreze remiterea de bani în aplicația sistemului conform datelor comunicate de către Plătitor;
 - 4.2.7. să imprime, semneze și să aplice ștampila pe formularul de expediere în două exemplare și să elibereze Plătitorului un exemplar al formularului;
 - 4.2.8. să informeze Plătitorul despre datele care trebuie comunicate Beneficiarului pentru eliberarea remiterii de bani la destinație.
- 4.3. Pentru expedierea remiterii de bani Plătitorul este obligat:**
- 4.3.1. să prezinte un act de identitate valabil și documente justificative privind suma și scopul remiterii, la necesitate;
 - 4.3.2. să comunice Specialistului servicii clienți datele Beneficiarului: numele, prenumele, la fel cum este indicat în actul de identitate, țara de destinație, suma, valuta, scopul remiterii și sursa fondurilor;
 - 4.3.3. să achite suma și comisionul remiterii;
 - 4.3.4. să indice în scris pe formularul de expediere a remiterii de bani mențiunea precum că a făcut cunoștință cu [prevederile prezentului Manual](#);
 - 4.3.5. să verifice și să semneze ordinul de încasare a numerarului și formularul de expediere a remiterii de bani în două exemplare.
- 4.4. Plătitorul poartă răspundere pentru comunicarea datelor remiterii de bani Beneficiarului. Datele remiterii de bani: numărul de control, numele, prenumele Beneficiarului, suma, valuta și destinația sunt date confidențiale care trebuie comunicate doar Beneficiarului.

V. MODIFICAREA REMITERII DE BANI

- 5.1. Modificarea datelor remiterii de bani se efectuează la prezentarea de către Plătitor a actului de identitate valabil și a formularului de expediere. În lipsa formularului de expediere remiterea de bani va fi identificată în baza datelor comunicate de către Plătitor.
- 5.2. Datele remiterii de bani pot fi modificate **doar** de către locația care a efectuat expedierea cu condiția ca aceasta să fie disponibilă spre plată. Pentru modificarea remiterii de bani comisioane suplimentare nu se percep.
- 5.3. Datele care pot fi modificate în remiterea de bani sunt indicate în **Anexa nr. 4** la prezentul [Manual](#).
- 5.4. **Pentru modificarea remiterii de bani Specialistul servicii clienți este obligat:**
 - 5.4.1. să verifice valabilitatea actului de identitate prezentat și să identifice remiterea de bani în aplicația sistemului în baza formularului de expediere sau a datelor comunicate de către Plătitor;
 - 5.4.2. să verifice statutul remiterii de bani în sistem și să informeze Plătitorul despre posibilitatea efectuării modificării;
 - 5.4.3. să efectueze în aplicația sistemului modificarea solicitată sau să solicite asistența CSC;
 - 5.4.4. să imprime, semneze, să aplice ștampila pe formularul de modificare a remiterii de bani în două exemplare și să elibereze Plătitorului un exemplar al formularului.

5.5. Pentru modificarea remiterii de bani Plătitorul este obligat:

- 5.5.1. să prezinte un act de identitate valabil și formularul de expediere, dacă există sau să comunice datele remiterii;
- 5.5.2. să comunice Specialistul servicii clienți datele necesare de a fi modificate;
- 5.5.3. să verifice și să semneze formularul de modificare a remiterii de bani în două exemplare.

5.6. În cazul în care aplicația sistemului nu permite imprimarea formularului de modificare a remiterii, Specialistul servicii clienți va solicita Plătitorului completarea cererii de modificare a remiterii de bani conform **Anexei nr.7** la prezentul **Manual** adresată Directorului/ Șefului **subdiviziunii Băncii**. În cererea de modificare se vor indica datele: nr.de referință, denumirea sistemului, datele inițiale ale remiterii de bani, datele solicitate de a fi modificate și datele de identificare ale Plătitorului.

5.7. Dacă modificarea nu poate fi efectuată, remiterea de bani va fi returnată și va fi inițiată alta cu date noi.

VI. RETURNAREA REMITERII DE BANI

6.1. Returnarea remiterii de bani se efectuează la prezentarea de către Plătitor a actului de identitate valabil și a formularului de expediere. În lipsa formularului de expediere remiterea de bani va fi identificată în baza datelor comunicate de către Plătitor.

6.2. Remiterea de bani poate fi returnată **doar** de către locația care a efectuat expedierea cu condiția ca aceasta să fie disponibilă spre plată. Pentru returnarea remiterii de bani comisioane suplimentare nu sunt percepute.

6.3. La returnarea remiterii de bani în aceeași zi operațională, comisionul perceput la expediere este restituit Plătitorului, dacă acesta va fi restituit de către organizatorul sistemului de remitere de bani.

6.4. La returnarea remiterii de bani în orice altă zi operațională, comisionul perceput la expediere nu se restituie Plătitorului.

6.5. La returnarea remiterii de bani pentru transferurile în lei moldovenești executate online din contul de card prin intermediul platformei www.moldova.wu.com, comisionul perceput la expediere va fi restituit clientului la returnare în aceeași zi, iar în altă zi operațională **la discreția sistemului de remitere de bani Western Union (serviciul platformei disponibil până la data de 15.12.2022, inclusiv)**.

6.6. La returnarea remiterii de bani în urma deciziei luate de organizatorul sistemului de remitere de bani, comisionul perceput la expediere va fi returnat dacă acesta va fi restituit de organizatorul sistemului **(Sistema de remiteri de bani Western Union și MoneyGram, returnează comisionul perceput la expediere împreună cu suma de bază, prin generare de cod nou pentru restituire remiterii de bani)**.

6.7. Pentru returnarea remiterii de bani Specialistul servicii clienți este obligat:

- 6.7.1. să verifice valabilitatea actului de identitate prezentat și să identifice remiterea de bani în aplicația sistemului în baza formularului de expediere sau a datelor comunicate de către Plătitor;
- 6.7.2. să verifice statutul remiterii de bani în sistem și să informeze Plătitorul despre posibilitatea returnării remiterii de bani;
- 6.7.3. să efectueze în aplicația sistemului returnarea sau să solicite, la necesitate, asistența CSC;
- 6.7.4. să imprime, semneze și să aplice ștampila pe formularul de eliberare a remiterii de bani în două exemplare și să elibereze Plătitorului un exemplar al formularului;
- 6.7.5. să perfecteze și semneze ordinul de eliberare a numerarului în două exemplare, în baza căruia este eliberată suma și, dacă este cazul, comisionul aferent remiterii de bani.

6.8. Pentru returnarea remiterii de bani Plătitorul este obligat:

- 6.8.1. să prezinte un act de identitate valabil și formularul de expediere, dacă există, sau să comunice datele remiterii;
- 6.8.2. să comunice Specialistului servicii clienți motivul returnării remiterii de bani;
- 6.8.3. să verifice și să semneze formularul de eliberare a remiterii de bani și ordinul de eliberare a numerarului în două exemplare.

6.9. Dacă la returnarea remiterii de bani aplicația sistemului nu permite imprimarea formularului de

eliberare, Specialistul servicii clienți va solicita Plătitorului completarea cererii de returnare a remiterii de bani conform **Anexei nr. 7** la prezentul [Manual](#), adresată Directorului/ Șefului [subdiviziunii Băncii](#). În cererea de returnare a remiterii de bani se vor indica datele: nr.de referință, denumirea sistemului, datele remiterii de bani, datele de identificare ale Plătitorului și motivul de returnare.

VII. ELIBERAREA REMITERII DE BANI

- 7.1. Eliberarea remiterii de bani se efectuează la prezentarea de către Beneficiar a actului de identitate valabil.
- 7.2. Eliberarea remiterilor de bani către minori (vârsta sub 18 ani) se va efectua în prezența unuia dintre părinți sau reprezentanții legali, în condițiile prevăzute de lege.
- 7.3. Se permite eliberarea remiterii de bani minorului cu vârsta peste 14 ani fără prezența unuia dintre părinți sau reprezentanții legali, doar în cazul în care Plătitorul remiterii de bani este unul din părinții minorului și doar în cazul dacă permite sistemul remiterii de bani. Minorul se va identifica conform prevederilor punctelor 3.3 și 3.4 ale prezentului [Manual](#) și, suplimentar, va prezenta certificatul de naștere.
- 7.4. Eliberarea remiterilor de bani către minori emancipați se va efectua în baza hotărârii autorităților tutelare, cu acordul ambilor părinți, adoptatorilor sau curatorilor, iar în lipsa unui astfel de acord, prin hotărârea judecătorească. Emanciparea minorului presupune atribuirea capacității depline de exercițiu.
- 7.5. **Pentru eliberarea remiterii de bani Specialistul servicii clienți este obligat:**
 - 7.5.1. să verifice valabilitatea actului de identitate prezentat până la eliberarea remiterii de bani în sistem și să facă copie de pe actul de identitate, pentru a fi prezentat la solicitarea sistemului de remiteri de bani după caz;
 - 7.5.2. să verifice detaliile remiterii de bani în aplicație conform datelor comunicate de către Beneficiar;
 - 7.5.3. să efectueze eliberarea remiterii de bani în sistem, respectând cerințele și excepțiile de plată expuse în **Anexa nr. 5** la prezentul [Manual](#);
 - 7.5.4. să imprime, semneze și să aplice ștampila pe formularul de eliberare a remiterii de bani în două exemplare;
 - 7.5.5. să perfecteze, să verifice suma și valuta transferului și să semneze ordinul de eliberare a numerarului în două exemplare.
- 7.6. Remiterea de bani returnată este eliberată în conformitate cu prevederile Capitolului VI la prezentul [Manual](#).
- 7.7. **Pentru eliberarea remiterii de bani Beneficiarul este obligat:**
 - 7.7.1. să prezinte un act de identitate valabil;
 - 7.7.2. să comunice Specialistului servicii clienți datele remiterii de bani: numărul de control, numele, prenumele Plătitorului, suma și valuta remiterii de bani, țara de expediere. Să indice una din datele despre Plătitor: adresa sau numărul național de identitate (numărul de identificare de stat) sau data și locul nașterii;
 - 7.7.3. să verifice și să semneze formularul de eliberare și ordinul de eliberare a numerarului în două exemplare.

VIII. DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

- 8.1. Specialistul servicii clienți este obligat:
 - 8.1.1. să refuze deservirea Plătitorului/ Beneficiarului în prestarea serviciilor de remitere de bani, dacă acesta nu prezintă un act de identitate valabil;
 - 8.1.2. să refuze deservirea Plătitorului la expedierea remiterii de bani, dacă acesta nu prezintă documentele justificative legate de suma și scopul remiterii de bani, după caz, sau dacă suma depășește limita de sistem sau de țară;
 - 8.1.3. să refuze deservirea Plătitorului la expedierea remiterii de bani, dacă scopul acesteia reprezintă cel puțin unul din cele indicate în **Anexa nr. 3** la prezentul [Manual](#);

- 8.1.4. să refuze eliberarea remiterii de bani Beneficiarului dacă acesta nu prezintă datele: numărul de control, numele, prenumele Plătitorului, țara de origine, suma și valuta remiterii de bani;
- 8.1.5. să refuze eliberarea remiterii de bani Beneficiarului dacă numele, prenumele acestuia din actul de identitate nu corespunde cu cel indicat în remiterea de bani și dacă numărul erorilor în numele, prenumele Beneficiarului indicat depășesc numărul celor permise conform **Anexei nr. 5** la prezentul **Manual**;
- 8.1.6. să refuze eliberarea remiterii de bani Beneficiarului dacă remiterea de bani nu conține cel puțin una din datele despre Plătitor și Beneficiarul refuză comunicarea acestora: adresa sau numărul național de identitate (numărul de identificare de stat) sau data și locul nașterii.
- 8.2. Specialistul servicii clienți va purta răspundere materială pentru prejudiciu cauzat la:
- 8.2.1. expedierea remiterii de bani fără încasarea reală a banilor;
- 8.2.2. eliberarea greșită a numerarului (suma, valuta) sau eliberarea numerarului altei persoane decât Beneficiarului real;
- 8.2.3. eliberarea/returnarea greșită a comisionului expeditorului în alte cazuri decât cele prevăzute în pct 6.3 și dacă acesta nu este restituit de către sistem.
- 8.3. Specialistul servicii clienți nu va purta nici o răspundere pentru expedierea remiterii de bani, dacă Plătitorul nu a comunicat scopul real al remiterii.
- 8.4. Dacă datele despre Țara de destinație, locațiile de eliberare a remiterii de bani: limita de Țară, adresa, orele de lucru indicate în aplicația sistemului sunt greșite, Specialistul servicii clienți nu va purta răspundere pentru comunicarea greșită a acestor date Plătitorului.
- 8.5. Plătitorul/ Beneficiarul are dreptul să solicite informația cu privire la condițiile de expediere/ eliberare a remiterii de bani.
- 8.6. Plătitorul are dreptul:
- 8.6.1. să solicite informația cu privire la comisioane pentru expedierea remiterii de bani;
- 8.6.2. să solicite datele despre țara de destinație, locațiile de eliberare a remiterii de bani: limita de țară, adresa, orele de lucru. Datele vor fi preluate din aplicația sistemului. Specialistul servicii clienți nu va purta răspundere pentru corectitudinea datelor înregistrate în aplicație de către organizatorul sistemului;
- 8.6.3. să solicite modificarea și/sau returnarea remiterii de bani cu condiția ca aceasta să fie disponibilă spre plată.
- 8.7. **Este strict interzisă comunicarea datelor remiterii de bani: numărul de control, numele, prenumele Beneficiarului, suma, valuta și destinația persoanelor terțe. Plătitorul va purta răspundere pentru comunicarea acestor date persoanelor terțe.**

IX. MODUL DE ÎNAINȚARE DE CĂTRE PLĂTITORI ȘI BENEFICIARI A RECLAMAȚIILOR ȘI INTERPELĂRILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI

- 9.1. Plătitorii/ Beneficiarii au dreptul să depună reclamații în formă scrisă în orice locație a Băncii cu privire la serviciile de remitere de bani prestate sau în forma electronică pe adresa feedback@vb.md sau accesând butonul de alertă plasat pe pagina web a Băncii. Reclamațiile parvenite în mod oficial sunt gestionate conform procedurilor stabilite în actele normative interne ale Băncii.
- 9.2. Banca este obligată în termen maxim de 14 zile calendaristice să remită răspunsul oficial către Plătitorii/ Beneficiarii remiterilor de bani cu privire la reclamațiile depuse, [în conformitate cu Procedura privind prelucrarea și soluționarea reclamațiilor /solicitărilor complexe primite în cadrul B.C. "Victoriabank" S.A.](#)
- 9.3. Plătitorii/ Beneficiarii au dreptul să depună interpelări în formă scrisă în orice locație a Băncii cu privire la serviciile de remitere de bani prestate. Interpelările pot fi depuse doar de către clienții Băncii, care au expediat și/sau primit remiteri de bani din/ în locațiile Băncii. Pentru prelucrarea interpelării vor fi percepute comisioane achitate de către Plătitori/ Beneficiari în baza tarifelor Băncii.
- 9.4. Interpelările pe suport de hârtie sunt adresate Directorului/ Șefului locației Băncii și vor conține: denumirea sistemului, datele despre remiterile de bani, datele de identificare ale Clientului, perioada

- de investigare. La interpelările depuse se anexează copia actului de identitate al Clientului, copiile formularelor de expediere sau eliberare a remiterilor de bani, dacă există.
- 9.5. Banca nu va asigura copii de pe documentele de casă la solicitarea de informații care vizează remiterile de bani pentru o perioadă mai mare de 6 ani din data interpelării depuse de către Client.
 - 9.6. Banca este obligată în termen maxim de 30 zile calendaristice să perfecteze confirmarea către Plătitorii/ Beneficiarii remiterilor de bani cu privire la interpelările depuse. Dacă pentru perfectarea confirmării va fi solicitată asistența organizatorului sistemului de remitere de bani, Banca nu va purta răspundere pentru neîncadrarea în timpul indicat.
 - 9.7. Reclamațiile, interpelările cu documentele anexate conform punctului 9.4. al prezentului Manual și confirmările perfectate vor fi păstrate într-un dosar desemnat pentru reclamații și interpelări.
 - 9.8. Divergențele și litigiile apărute pe parcursul executării obligațiilor asumate de Bancă și Client vor fi soluționate pe cale amiabilă. Dacă acest lucru nu este posibil, neînțelegerile vor fi supuse spre soluționare instanțelor de drept competente.

X. DISPOZIȚII FINALE

- 10.1. [Prezentul Manual se aprobă de către Director de Direcție și urmează a fi adus la cunoștința tuturor subdiviziunilor implicate.](#)
- 10.2. La data intrării în vigoare a prezentului [Manual](#), se abrogă Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul B.C. "Victoriabank" S.A. aprobate de CD prin PV nr.62 din data de [23.08.2021](#).
- 10.3. Dacă prevederi selective ale prezentului [Manual](#) vor intra în contradicție cu legislația în vigoare, alte acte normative sau Statutul Băncii, se consideră necesară ghidarea acțiunilor în conformitate cu legislația în vigoare, alte acte normative sau statutul Băncii până la momentul includerii amendamentelor necesare în prezentul [Manual](#).
- 10.4. În cazul în care denumirile subdiviziunilor menționate în prezul [Manual](#) vor fi modificate pe parcursul aplicării acestora, responsabilitățile vor fi preluate până la introducerea modificărilor în prezenta.
- 10.5. Banca, în calitate de operator autorizat de date cu caracter personal, prelucrează datele clienților strict în conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011 cu respectarea măsurilor tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea unui nivel optim de protecție și de securitate ale datelor personale.
- 10.6. Clientul declară că are dreptul de acces, dreptul de a corecta datele personale, dreptul de opoziție și dreptul de a fi informat de către Bancă, conform legii sus-menționate. Clientul își dă acordul expres și prealabil pentru prelucrarea de către Bancă a datelor cu caracter personal conținute în formularul de expediere și/sau eliberare a remiterii de bani, inclusiv pentru transferul transfrontalier ale datelor cu caracter personal indicate în remitere.

Prezentul Manual a fost aprobat de către Director de Direcție și intră în vigoare la data de 23.11.2022.

FIȘA DE COORDONARE A A CTULUI NORMATIV

	Numele, prenumele	Funcția	Denumirea subdiviziunii
Actualizator	Ekaterina Huzun	Manager Produse de Pasiv	DPNC
Coordonatori	Natalia Saghin	Director Direcție	DPNC
	Natalia Muntean	Director Retail	DR
	Denis Ceban	Director Direcție	DAR
	Corneliu Popovici	Director Direcție	DJ
	Daniel-Marius Staicu	Director Direcție	DCF
	Ionela Maloș	Vicepreședinte	COO
	Iurie Țîrdea	Director Direcție	DGC

Anexa nr. 1 CARACTERISTICILE SISTEMELOR DE REMITERE DE BANI

Nr. d/ o	Sistem de remitere de bani/ Organizator	Valuta remiterii	Numărul de control	Termenul de executare	Disponibil în sistem	Caracteristici
1	WESTERN UNION/ Western Union Network France SAS	USD, EUR, MDL	10 cifre	Imediat*	90 zile	<p>Limită de sistem: remitere unică în sumă maximă de 7,499 dolari SUA sau echivalentul lor în orice altă valută.</p> <p>Sistemul permite expedierea remiterii de bani bivalutare.</p> <p>Remiterea de bani bivalutară Western Union poate fi achitată în altă valută decât cea selectată la expediere. Sistemul va aplica o rată de schimb valutar determinată în momentul eliberării remiterii de bani.</p> <p>Produse: Remitere de bani Quick Pay – de la persoană fizică către persoană juridică. Acest serviciu poate fi utilizat pentru plățile destinate doar companiilor existente în baza de date Western Union pentru serviciul Quick Pay.</p> <p>Eliberarea transferurilor minorilor este interzisă.</p> <p>Notă: * Din/ către Republica Moldova pot fi expediate remiteri de bani care sunt disponibile spre plată în următoarea zi. Pentru aceste remiteri la expediere sunt aplicate comisioane preferențiale, care sunt mai mici.</p>
2	MONEYGRAM/ MoneyGram International B.V., Olanda	USD, EUR	8 cifre	Imediat	90 zile	<p>Limită de sistem: remitere unică în sumă maximă de 7,000 EUR sau 10,000 dolari SUA.</p> <p>Același Ordonator nu poate expedia într-o zi mai mult de 14,000 EUR sau 20,000 dolari SUA.</p> <p>Sistemul permite expedierea remiterii de bani bivalutare.</p> <p>Dacă remiterea de bani bivalutară MoneyGram este neachitată timp de 45 zile din data expedierii, organizatorul sistemului își rezervă dreptul să modifice rata de schimb valutar aplicată la momentul expedierii remiterii. Valuta de plată la remiterea bivalutară MoneyGram nu poate fi modificată.</p> <p>Dacă remiterea de bani nu este achitată timp de 5 ani, ea devine indisponibilă spre plată sau returnare și suma remiterii este atribuită la venitul MoneyGram.</p> <p>Eliberarea transferurilor minorilor este interzisă.</p>
3	RIA/ CONTINENTAL EXCHANGE SOLUTIONS, INC. dba RIA FINANCIAL SERVICES, SUA	USD, EUR	2 litere + 9 cifre sau PIN NO. – 11 cifre	de la 15 minute	21 zile	<p>Limită de sistem: sumă maximă de 4,000 USD per lună.</p> <p>Sistemul permite expedierea remiterii de bani bivalutare.</p> <p>Eliberarea transferurilor minorilor este interzisă.</p>

B.C. "Victoriabank" S.A.**Manual de prestare a serviciilor de remitere de bani**

4	ZOLOTAJA KORONA/ РНКО ПЛАТЕЖНЫЙ ЦЕНТР ООО, Rusia în limba engleză CREDIT UNION PAYMENT CENTER Ltd	USD, EUR, RUB, MDL	9 – 11 cifre	de la 15 minute	3 ani	Limită de sistem: remitere unică în sumă maximă de 5,000 EUR/ USD sau echivalentul lor în MDL sau 300,000 RUB. Pe parcursul a 30 zile nu mai mult de 30 remiteri în sumă maximă de 7,500,000 RUB (în echivalent). Sistemul permite expedierea remiterii de bani bivalutare. Remiterea de bani bivalutară Zolotaya Korona poate fi achitată în MDL, indiferent de valuta de plată selectată la expediere.
5	CONTACT/ КИВИ Банк (АО), Rusia în limba engleză QIWI Bank (JSC)	USD, EUR, RUB	1 – 16* cifre	de la 15 minute , 48 ore pentru remiterile CONTACT – СЧЕТ	3 ani	Limită de sistem: remitere unică în sumă maximă de 10,000 USD, 8,300 EUR sau 600,000 RUB. Notă: * Numărul de control la remiterile expediate din alte state decât cele din CSI va conține și litere plasate la începutul numărului. Sistemul permite expedierea remiterii de bani bivalutare.
6	SMITH&SMITH/ S.C. SMITH&SMITH S.R.L., România	USD, EUR	10 cifre p/u T expediate de VB, 4 – 16 caractere alfanumerice p/u T intrate la VB	de la 15 minute	nelimitat	Limită de sistem: la expedierea din Republica Moldova remitere unică în sumă maximă de 3,000 EUR per tranzacție sau pe zi cu aprobare CSC. La primire - sumă maximă de 5,000 EUR pe zi sau 10,000 EUR per lună. Remiterile expediate de către Victoriabank au număr de control format din 7 cifre, remiterile expediate către Victoriabank numărul de control este format din 4 – 16 caractere alfanumerice. Eliberarea transferurilor minorilor între 16-18 ani se permite dacă plătitorul este unul dintre părinți sau tutore pentru sume primite în valoare de până la 500 EUR/ tranzacție și până la 1,500 EUR/ lună per beneficiar, cu prezentarea certificatului de naștere.
7	INTEL EXPRESS/ АО МФО ИнтэлЭкспресс, Georgia în limba engleză JSC MFI IntelExpress	USD, EUR, MDL	5 – 10 caractere alfanumerice	de la 15 minute	1 an	Sistemul nu aplică limite pe sumă la expedierea sau eliberarea remiterii de bani, sunt aplicate doar limite de țară în funcție de țara, locația de expediere/ eliberare.

Anexa nr. 2 ACTE DE IDENTITATE ACCEPTATE

1.1. Actele de identitate pentru rezidenți care pot fi utilizate:

- 1.1.1. buletin de identitate, emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod CA);
- 1.1.2. buletin de identitate pentru apatrizi, emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod CC);
- 1.1.3. buletin de identitate pentru refugiați, emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod RI);
- 1.1.4. buletin de identitate pentru beneficiarii de protecție umanitară, emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod IH);
- 1.1.5. buletin de identitate provizoriu, emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod BP), cu termenul de valabilitate de până la un an, iar în cazul persoanelor care renunță la numărul de identificare de stat și la evidența automatizată în Registrul de stat al populației, buletinele de identitate provizorii se eliberează pe un termen de 10 ani;
- 1.1.6. permisul de ședere permanent, emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod CR);
- 1.1.7. permis de ședere provizoriu, emis de către autoritățile Republicii Moldova (cod IR și cod IC).

Notă:

1. *Din 01.09.2014 pașapoartele de tip vechi emise de autoritățile fostei URSS (modelul anului 1974) nu sunt valabile, în conformitate cu HG nr. 21 din 16.01.2003, cu toate modificările ulterioare.*
2. *Buletinele de identitate și permisele de ședere, actele de identitate provizorii (Formularul nr.9), cu și fără IDNP, eliberate până la 7 martie 2013, rămân valabile până la expirarea termenului de valabilitate al acestora.*

1.2. Actele de identitate pentru nerezidenți care pot fi utilizate:

- 1.2.1. pașaportul internațional al cetățeanului străin eliberat de autoritățile statului respectiv;
- 1.2.2. pașaportul diplomatic (de serviciu) al cetățeanului străin, eliberat de autoritățile statului respectiv;
- 1.2.3. cartea de identitate al cetățeanului străin eliberată de autoritățile statului respectiv, acceptată de RM conform listei documentelor de călătorie emise de țări terțe, entități și autorități teritoriale, Anexa nr.1 la Hotărârea Guvernului nr.765 din 18 septembrie 2014;
- 1.2.4. pașaportul internațional al cetățeanului Republicii Moldova (cod PA), dacă cetățeanul Republicii Moldova se stabilește cu domiciliul într-o țară străină și nu dispune de acte de identitate emise de țara respectivă, fapt confirmat de ștampila aplicată pe pagina 3 din pașaport cu mențiunea țării în care persoana intenționează să se stabilească cu trai permanent. În cazul dat persoana fizică va fi înregistrată cu statut de nerezident, cu reședința statului în care clientul pleacă cu trai permanent și cetățenia Republicii Moldova.
- 1.2.5. Cartea de identitate românească, eliberată cetățeanului român cu domiciliul în România.

1.3. La prestarea serviciilor de remitere de bani drept acte de identitate nu pot fi utilizate:

- 1.3.1. pașaportul cetățeanului RM (cod PA), cu excepția prevederilor p. 1.1.;
- 1.3.2. permisul de conducere;
- 1.3.3. pașaportul diplomatic, emis de autoritățile Republicii Moldova (cod PD);
- 1.3.4. pașaportul de serviciu, emis de autoritățile Republicii Moldova (cod PS);
- 1.3.5. documentul de călătorie pentru apatrizi, persoane fără cetățenie, emis de autoritățile Republicii Moldova (cod PC);
- 1.3.6. documentele de călătorie pentru refugiați și persoanele care beneficiază de protecție umanitară, emis de autoritățile Republicii Moldova (cod PT și cod PH);
- 1.3.7. actele de identitate emise de către organele autoproclemate din Transnistria;
- 1.3.8. actele de identitate emise de către statele străine, altele decât pașaportul internațional sau Pașaportul diplomatic (de serviciu).

Anexa nr. 3 DOCUMENTE JUSTIFICATIVE PENTRU EXPEDIEREA REMITERII DE BANI

Remitere de bani pe numele membrilor de familie
Scopul remiterii: Cheltuieli familiale
<p>≤ 10,000 EUR (sau echivalentul lor) – fără prezentarea documentelor justificative, dar cu indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor.</p> <p>> 10,000 EUR – cu prezentarea documentelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce confirmă calitatea de membru a familiei (certificat de naștere, certificat de căsătorie, etc.) sau instituirea tutelei/ curatelei; - ce confirmă necesitatea efectuării remiterii de bani și conțin date despre suma remiterii; - ce confirmă sursa de proveniență a banilor.
Remitere de bani de către nerezident pe numele său
<p>Indiferent de suma remiterii – fără prezentarea documentelor justificative, dar cu indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor.</p>
Remitere de bani de către rezident pe numele său
Scopul remiterii: În legătură cu aflarea temporară în străinătate
<p>≤ 10,000 EUR (sau echivalentul lor) – fără prezentarea documentelor justificative, dar cu indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor.</p> <p>> 10,000 EUR (sau echivalentul lor) – cu prezentarea documentelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate (de exemplu, confirmare de la instituție străină de învățământ, instituție medicală sau de la locul de muncă din străinătate, permisul de ședere temporară în statul străin respectiv) și - ce confirmă necesitatea efectuării remiterii de bani și conțin date despre suma remiterii.
Scopul remiterii: În legătură cu stabilirea persoanei fizice cu domiciliul în străinătate
<p>Indiferent de suma remiterii se vor prezenta documentele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pașaportul internațional în care este aplicată viza de retragere a rezidenței RM și - documente ce confirmă sursa mijloacelor bănești ce urmează a fi transferate din Republica Moldova (de exemplu, contract de vânzare – cumpărare a imobilului, a valorilor mobiliare, certificat de moștenitor, extras din cont bancar etc.)
Remitere de bani pe numele altor persoane fizice
Scopul remiterii: Donație
<p>≤ 10,000 EUR (sau echivalentul lor) – fără prezentarea documentelor justificative, dar cu indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor.</p>
Remitere de bani între persoane fizice în bază de contract de împrumut peste hotarele Republicii Moldova
<p>≤ 10,000 EUR (sau echivalentul lor) – cu prezentarea contractului de împrumut și indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor.</p> <p>> 10,000 EUR (sau echivalentul lor) – cu prezentarea contractului de împrumut sau de donație și indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor și prezentarea autorizației de la BNM.</p>

Manual de prestare a serviciilor de remitere de bani

>10,000 EUR (sau echivalentul lor) – scopul remiterii donație doar între persoanele fizice nerezidente.

Remitere de bani pe numele său pe teritoriul Republicii Moldova

Indiferent de suma remiterii – fără prezentarea documentelor justificative, dar cu indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor.

Remitere de bani între persoane fizice rezidente în bază de contract de împrumut pe teritoriul Republicii Moldova

Indiferent de sumă cu prezentarea contractului de împrumut și indicarea scopului remiterii și a sursei de proveniență a banilor.

Anexa nr. 4 DATE PERMISE DE A FI MODIFICATE

Sistem de remitere de bani	Date permise de a fi modificate
<ul style="list-style-type: none"> ➤ WESTERN UNION 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numele, prenumele și patronimicul, dacă există, Beneficiarului ce ține de scrierea corectă a acestora ✓ Țara de destinație, dacă suma comisionului nu se modifică ✓ Întrebarea de control
<ul style="list-style-type: none"> ➤ MONEYGRAM ➤ RIA ➤ ZOLOTAYA KORONA ➤ CONTACT ➤ SMITH&SMITH ➤ INTEL EXPRESS 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numele, prenumele și patronimicul, dacă există, Beneficiarului ce ține de scrierea corectă a acestora

Anexa nr. 5 CERINȚE ȘI EXCEPȚII DE PLATĂ

1. Pentru a primi o remitere de bani Beneficiarul trebuie:

- a) să prezinte un act de identitate valabil;
- b) să cunoască numărul de control al remiterii de bani;
- c) să cunoască numele, prenumele Plătitorului și să indice una dintre datele despre Plătitor: adresa sau numărul național de identitate (numărul de identificare de stat) sau data și locul nașterii;
- d) să cunoască țara de origine a fondurilor;
- e) să cunoască aproximativ suma așteptată, cu o aproximație de +/- 10% din suma așteptată;
- f) să semneze formularul.

2. Dacă cerințele de mai sus sunt respectate, dar numele Beneficiarului nu corespunde cu cel din sistem, plata poate fi efectuată către Beneficiar în baza următoarelor condiții.

- a) remiterea de bani trebuie să fie echivalentă cu suma de 500 USD sau mai puțin;
- b) genul numelui și/sau prenumelui nu este afectat de scrierea greșită;
- c) se utilizează varianta limbii ruse pentru exprimarea prenumelui sau patronimicului românesc;
- d) diferența în nume ține de ortografierea greșită, nu și de modificarea numelui;
- e) diferența există în nume sau prenume, dar nu în ambele;
- f) numele sau prenumele Beneficiarului (dar nu ambele) are maxim o literă scrisă greșit.
- g) numele cu prenumele sunt inversate cu locurile în câmpurile destinate (eliberarea RB este posibilă doar cu mențiunea beneficiarului transferului pe formularul de primire, după cum urmează: „Declar că sunt beneficiarul efectiv a transferului recepționat, în cazul apariției reclamațiilor, mă oblig să restitui mijloacele bănești recepționate”).

Dacă condițiile de mai sus nu sunt îndeplinite, Beneficiarul va fi rugat să contacteze Plătitorul pentru a efectua corectările necesare în remiterea de bani.

Anexa nr. 6 Atenționări pentru plătitori

PREVENIREA FRAUDELOR

Vă rugăm să citiți cu atenție întrebările listate mai jos pentru a ne ajuta să vă protejăm de la posibila fraudă sau altă acțiune ilicită.

Expediați bani:

- persoanei pe care nu o cunoașteți sau identitatea căreia nu puteți verifica?
- pentru a demonstra unei persoane că dispuneți de mijloace bănești pentru procurarea unui automobil sau alte bunuri, sau închirierea de imobile? Sunteți rugat de o persoană terță să furnizați (unele sau toate) detaliile remiterii de bani prin telefon, e-mail, fax sau site?
- pentru cumpărarea unui produs/serviciu sau animal de companie prin internet sau din orice altă parte la un preț ieftin?
- pentru a revendica câștigul de la loterie, pentru a garanta cardul de credit, oferta de împrumut, returnarea comisionului Bancar sau investiții atractive?
- ca răspuns la oferta de pe internet, scrisoare sau sunet la telefon unde sunteți rugați să trimiteți bani pentru oferta de serviciu sau în scop de caritate?
- persoanei care pretinde că vă este rudă și necesită mijloace bănești de urgență, dar nu puteți verifica independent dacă solicitantul și pretenția sunt adevărate?
- persoanei cu care ați făcut cunoștință prin net pentru ajutor financiar? De exemplu, bilet de avion, bon de plată medical, ajutor rudelor, încasarea unui cec, investiții de business, etc.
- pentru procurarea bunurilor sau serviciilor de la o persoană care vă recomandă remiterea de bani printr-un anumit sistem de remitere de bani ca mod preferențial de plată?

Dacă răspundeți pozitiv la măcar una din aceste întrebări, **NU EXPEDIAȚI** remiterea de bani – cineva posibil încearcă să vă **FURE BANII**. Să știți că: nici Banca, nici organizatorul sistemului de remitere de bani, nici agenții lui, nu vor fi responsabili dacă ignorați prevederile indicate mai sus și veți alege în continuare să expediați bani pentru orice motiv indicat mai sus.

Cum să vă protejați împotriva fraudei?

În fiecare zi milioane de persoane folosesc sistemele de remitere de bani pentru a trimite bani celor dragi, aflați aproape sau departe de țara de origine. Totuși, dacă expediați bani unei persoane necunoscute sau îi comunicați unei persoane terțe (alteia decât Beneficiarul) detaliile remiterii, vă expuneți direct posibilității de fraudă. Noi apreciem clienții care folosesc serviciile noastre de remitere de bani și dorim astfel să-i protejăm prin prezentarea informațiilor adiționale.

Întrebați-vă:

- Cât de bine cunosc Beneficiarul tranzacției?
- Oferta prezentată de către o persoană pare să fie atât de bună ca să fie adevărată?
- Aceasta este unica posibilitate de plată?
- Oare acești bani **trebuie** să fie expediați imediat?

**Anexa nr. 7 CERERE DE MODIFICARE NUME PRENUME BENEFICIAR/
RETURNARE/ ANULARE**

Către _____ B.C. "Victoriabank" S.A.

CERERE

Subsemnatul/a _____

BI _____

CNP _____ expeditorul tranzactiei cu numărul de referință
_____ prin sistemul _____

Solicit: (modificare nume/prenume beneficiar; anulare; returnare) _____

Motivul:

Dacă această modificare/ anulare/ returnare generează noi comisioane, sunt de acord să le suport.

Data:

Semnătura:
