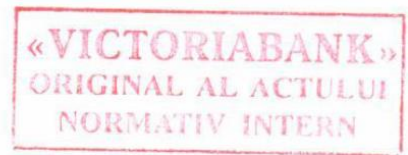


Public



APROBAT

la ședința Comitetului de Direcție
al B.C. "Victoriabank" S.A.

Proces - verbal nr. 85

din 02.12.2019

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

CUPRINS

I. DISPOZIȚII GENERALE.....	2
II. TERMENI ȘI DEFINIȚII	2
III. CERINȚE GENERALE.....	3
IV. EXPEDIEREA REMITERII DE BANI	4
V. MODIFICAREA REMITERII DE BANI	4
VI. RETURNAREA REMITERII DE BANI	5
VII. ELIBERAREA REMITERII DE BANI.....	6
VIII. DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI	6
IX. MODUL DE ÎNAINȚARE DE CĂTRE PLĂTITORI ȘI BENEFICIARI A RECLAMAȚIILOR ȘI INTERPELĂRILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI	7
X. DISPOZIȚII FINALE.....	8

Anexa nr. 1 CARACTERISTICILE SISTEMELOR DE REMITERE DE BANI

Anexa nr. 2 ACTE DE IDENTITATE ACCEPTATE

Anexa nr. 3 DOCUMENTE JUSTIFICATIVE PENTRU EXPEDIEREA REMITERII DE BANI

Anexa nr. 4 DATE PERMISE DE A FI MODIFICATE

Anexa nr. 5 CERINȚE ȘI EXCEPȚII DE PLATĂ

Anexa nr. 6 ATENȚIONĂRI PENTRU PLĂTITORI

Anexa nr. 7 CERERE DE MODIFICARE ANULARE RETURNARE TRANSFER

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 Bancă Națională a Moldovei.
- 1.2. Prezentele Reguli sunt elaborate 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;
 - 1.2.6. Alte acte normative în vigoare.
- 1.3. Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani stabilesc și definesc:
 - 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 prezentelor Reguli sunt obligatorii atât pentru Client, cât și pentru Bancă.
- 1.5. Prezentele Reguli, 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 ghișeele 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 pentru locațiile Băncii autorizat de către Bancă să monitorizeze serviciile de remitere de bani.
- 2.7. **Operator** – salariatul Băncii, care efectuează operațiunea de expediere/ eliberare a mijloacelor

Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani

- 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 bivalutară** – 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 prezentelor Reguli.
- 3.2. Banca activează în cadrul sistemelor de remitere de bani indicate în **Anexa nr. 1** la prezentele Reguli.
- 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 Procedura "Cunoaște-ți clientul" în cadrul Băncii.
- 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 bivalutară 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 bivalutare. Banca nu poartă nici o răspundere pentru ratele de schimb aplicate la remiterile bivalutare. Sistemele care permit expedierea remiterii bivalutare sunt indicate în **Anexa nr. 1** la prezentele Reguli.
- 3.8. Sistemele de remitere de bani impun anumite limite de sistem și de țară conform **Anexei nr. 1** la prezentele Reguli. 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 prezentele Reguli).
- 4.2. **Pentru expedierea remiterii de bani Operatorul 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 prezentelor Reguli inclusiv **Anexei nr. 3** la prezentele Reguli 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 ștampileze 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 operatorului 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 prezentele Reguli;
 - 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 de către locația care a efectuat expedierea cu condiția ca aceasta să fie disponibilă spre plată. Pentru modificarea remiterii de bani comisioane suplimentare nu sunt percepute.
- 5.3. Datele care pot fi modificate în remiterea de bani sunt indicate în **Anexa nr. 4** la prezentele Reguli.
- 5.4. **Pentru modificarea remiterii de bani Operatorul 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;

Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani

- 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 operatorului 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 când aplicația sistemului nu permite imprimarea formularului de modificare a remiterii, operatorul va solicita Plătitorului completarea cererii de modificare a remiterii de bani conform **Anexei nr.7** la prezentele Reguli adresată Directorului locației. 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 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 MDL executate online din contul de card prin intermediul platformei www.moldova.wu.com, comisionul perceput la expediere va fi restituit clientului fie la returnare în aceeași zi ,fie în orice altă zi operațională.
 - 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,prin generarea de cod nou pentru restituire.
- 6.7. Pentru returnarea remiterii de bani Operatorul 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 banii 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;

Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani

- 6.8.2. să comunice operatorului 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. În cazul când la returnarea remiterii de bani aplicația sistemului nu permite imprimarea formularului de eliberare, operatorul va solicita Plătitorului completarea cererii de returnare a remiterii de bani conform **Anexei nr. 7** la prezentele Reguli, adresată Directorului locației. În cererea de returnare a remiterii de bani se vor indica datele: nr.de referinta 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 prezentelor Reguli 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 Operatorul 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 prezentele Reguli;
 - 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 al prezentelor Reguli.
- 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 operatorului 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. Operatorul este obligat:
 - 8.1.1. să refuze deservirea Plătitorului/ Beneficiarului în prestarea serviciilor de remitere de bani, în cazul în care acesta nu prezintă un act de identitate valabil;

Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani

- 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 prezentele Reguli;
 - 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 prezentele Reguli;
 - 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. Operatorul 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. Operatorul este obligat ca la sfârșitul fiecărei zile să verifice datele din jurnalul operațiunilor create în T24 cu darea de seama și cu formularele/cererile pe fiecare tip de transfer rapid în parte.
- 8.4. Operatorul nu va purta nici o răspundere pentru expedierea remiterii de bani, dacă Plătitorul nu a comunicat scopul real al remiterii.
- 8.5. 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, Operatorul nu va purta răspundere pentru comunicarea greșită a acestor date Plătitorului.
- 8.6. Plătitorul/ Beneficiarul are dreptul să solicite informația cu privire la condițiile de expediere/ eliberare a remiterii de bani.
- 8.7. Plătitorul are dreptul:
- 8.7.1. să solicite informația cu privire la comisioane pentru expedierea remiterii de bani;
 - 8.7.2. 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. Operatorul nu va purta răspundere pentru corectitudinea datelor înregistrate în aplicație de către organizatorul sistemului;
 - 8.7.3. să solicite modificarea și/sau returnarea remiterii de bani cu condiția ca aceasta să fie disponibilă spre plată.
- 8.8. **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 PLĂȚITORI 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

Reguli de prestare a serviciilor de remitere de bani

Plătitorii/Beneficiarii remiterilor de bani cu privire la reclamațiile depuse.

- 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 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 prezentelor Reguli 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. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. Prezentele Reguli se aprobă de către Comitetul de Direcție și intră în vigoare la data de 10.12.2019.
- 10.4. Dacă prevederile selective ale prezentelor Reguli 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 prezentele Reguli.

FIȘA DE COORDONARE A ACTULUI NORMATIV INTERN

	Numele, prenumele	Funcția	Denumirea subdiviziunii	Data	Semnătura
Emitent/ Actualizator	Natalia Selevestru	Director Direcție	DPNC		
Direcția Conformitate	Svetlana Reșitco	Director Direcție	DCF		
Coordonatori	Vladimir Stovbun	Director Departament	DR		
	Bogdan Popa	Director Direcție	DAR		
	Corneliu Popovici	Director Direcție	DJ		
	Ionela Maloș	Director Direcție	DO		
Persoanele/ Subdiviziunile vizate	DPNC, DO, sucursalele și agențiile Băncii.				