



POȘTA MOLDOVEI

**REGULI DE PRESTARE A
SERVICIILOR**

de remitere de bani

2025

www.posta.md

SUPPORT CLIEŢI
1310, 022 270-044
informatii@posta.md

	PLANUL CALITĂȚII NR. 2	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI	Ediție 2
	de prestare a serviciilor de remitere de	Revizie 0
	bani în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”	Exemplar Nr.

Cuprins:

- 1. ACTELE LEGISLATIV-NORMATIVE DE REFERINȚĂ CARE
REGLEMENTEAZĂ ACTIVITĂȚILE DE PRESTARE A SERVICIILOR
DE REMITERI DE BANI.....3**
- 2. DISPOZIȚII GENERALE3-6**
- 3. FAZELE PROCESULUI, ELEMENTELE FAZELOR, PARAMETRII
PROCESULUI, ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE PRESTARE
A SERVICIILOR DE REMITERI DE BANI7-18**

Anexa nr.1 Lista țărilor și sistemelor internaționale de transfer de bani, în cooperare cu care se efectuează transferuri în valută.

Anexa nr.2 Perioada de validitate și modul de returnare a remiterilor de bani prin sistemele de remiteri de bani în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”.

Distribuirea documentului de către Î.S. „Poșta Moldovei”:

Subdiviziune	Subdiviziune
SCMSP	CP Căușeni
OP Chișinău	CP Comrat
SO Anenii Noi	CP Edineț
SO Criuleni	CP Florești
SO Ialoveni	CP Hîncești
SO Strășeni	CP Orhei
CP Bălți	CP Rîșcani
CP Cahul	CP Ungheni

I. ACTELE LEGISLATIV-NORMATIVE DE REFERINȚĂ CARE REGLEMENTEAZĂ ACTIVITĂȚILE DE PRESTARE A SERVICIILOR DE REMITERI DE BANI

CRITERII	DENUMIREA ACTULUI LEGISLATIV-NORMATIV	LOCUL ARHIVĂRII
Cerințele stabilite prin legi, hotărâri de Guvern, și autoritățile publice centrale	1. Legea nr.62-XVI din 21.03.2008 cu privire la reglementarea valutară, modificările și completările ulterioare	BAZA ACTELOR LEGISLATIVE
	2. Legea 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului	
	3. Regulament cu privire la cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea prestatorilor de servicii de plată nebancari, aprobat prin Hotărîrea Comitetului executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr.202 din 9 august 2018	
	4. Metodologia privind identificarea activităților și tranzacțiilor suspecte de spălare a banilor și finanțare a terorismului, aprobată prin HG nr. 496 din 25.05.2018	
	5. Regulament cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remiteri de bani, aprobat HCA al BNM nr. 204 din 15.10.2010	
	6. Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin hotărîrea Consiliului de administrație a BNM nr.29 din 13.02.2018 (în vigoare din 01.05.2018)	
	7. Regulamentul privind autorizarea unor operațiuni valutare de către Banca Națională a Moldovei, aprobat prin hotărîrea Consiliului de administrație a BNM nr.51 din 5 martie 2009	
	8. Legea nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică	

	9. Instrucțiunea privind notificarea angajamentelor externe, Banca Națională a Moldovei, Hotărîre Nr. 12 din 24.01.2020	
	10. Legea privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte nr. 273-XIII din 09.11.1994	
	11. Legea comunicațiilor poștale nr.36 din 17 martie 2016.	
	12. Reguli privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin HG nr.1457 din 30.12.2016. 13. Licența BNM.	
	14. Alte acte normative interne: Politica cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului a Î.S. „Poșta Moldovei”; Programul privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului a Î.S. „Poșta Moldovei”; Regulile cu privire la abordarea bazată pe risc a clienților de către Î.S. „Poșta Moldovei” în vederea prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului; Regulile „Cunoaște-ți clientul” aferente domeniului prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care reglementează activitățile de prestare a serviciilor de remiteri de bani în cadrul structurilor/subunităților Î.S. „Poșta Moldovei”.	În subdiviziunile întreprinderii
Cerințele standardelor	Standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr.1226 din 9 noiembrie 2016; alte standarde aplicabile.	Baza actelor legislative

II. DISPOZIȚII GENERALE

- 2.1. Reguli de prestare a serviciilor de remiteri de bani în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”, (în continuare - Reguli) reglementează modul și condițiile efectuării remiterilor de bani prin intermediul sistemelor de remitere de bani (în continuare - SRB), stabilesc drepturile și obligațiile persoanelor care expediază sau primesc bani prin SRB (în continuare - Clienți) și a Î.S. „Poșta Moldovei” (denumită în continuare – Poștă) în procesul prestării serviciilor date.
- 2.2. Cadrul legal normativ aplicabil de Poștă la prestarea serviciilor de remitere de bani:
- Legea privind reglementarea valutară nr.62-XVI din 21 martie 2008;
 - Legea cu privire la serviciile de plată și monedă electronică nr.114 din 18 mai 2012;
 - Legea comunicațiilor poștale nr.36 din 17 martie 2016;
 - Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului nr. 308 din 22 decembrie 2017;
 - Legea privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte nr. 273-XIII din 09.11.1994;
 - Regulamentul cu privire la cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea prestatorilor de servicii de plată nebankari, aprobat prin Hotărîrea Comitetului executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr.202 din 9 august 2018;

Atenție! Orice utilizare, divulgare, copiere, distribuire sau distrugere a acestui document, fără a avea în prealabil consimțământul nostru scris, este strict interzisă și poate fi ilegală.

- Metodologia privind identificarea activităților și tranzacțiilor suspecte de spălare a banilor și finanțare a terorismului, aprobată prin HG nr. 496 din 25.05.2018;
 - Regulamentul cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remiteri de bani, aprobat HCA al BNM nr. 204 din 15.10.2010;
 - Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin hotărârea Consiliului de administrație a BNM nr.29 din 13.02.2018 (în vigoare din 01.05.2018);
 - Regulamentul privind autorizarea unor operațiuni valutare de către Banca Națională a Moldovei, aprobat prin hotărârea Consiliului de administrație a BNM nr.51 din 5 martie 2009;
 - Instrucțiunea privind notificarea angajamentelor externe pentru aprobarea, Banca Națională a Moldovei, Hotărâre Nr. 12 din 24-01-2020;
 - Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin HG nr.1457 din 30.12.2016;
 - Licența Î.S. „Poșta Moldovei”;
 - Alte acte normative interne: Politica cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului a Î.S. „Poșta Moldovei”; Programul privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului a Î.S. „Poșta Moldovei”; Regulile cu privire la abordarea bazată pe risc a clienților de către Î.S. „Poșta Moldovei” în vederea prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului; Regulile „Cunoaște-ți clientul” aferente domeniului prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care reglementează activitățile de prestare a serviciilor de remiteri de bani în cadrul structurilor/subunităților Î.S. „Poșta Moldovei”.
- 2.3. Scopul prezentelor Reguli este descrierea condițiilor de prestare a serviciilor de remitere de bani prin intermediul SRB.
- 2.4. Poșta pune la dispoziția clienților informația detaliată referitoare la SRB prin afișarea la ghișeele oficiilor poștale și publicarea pe pagina – web oficială a Poștei www.posta.md și actualizarea, pe măsura apariției modificărilor a „Condițiilor de executare a remiterilor de bani prin sistemele de remitere de bani în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei””.
- 2.5. Poșta prestează servicii de remitere de bani prin intermediul următoarelor SRB:
- IFS (STEFI) UPU;
 - Western Union;
 - MoneyGram;
 - Money Exchange;
 - Ria Money Transfer

Notă: Sistemele de remitere de bani se utilizează pentru acordarea serviciilor de remitere de bani în conformitate cu prevederile contractelor încheiate de Poșta cu operatorii activi existenți pe piață.

2.6. Noțiuni și principii generale

În prezenta regulă, se definesc următoarele noțiuni:

Beneficiar al plății – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani;

Cheltuieli familiale – cheltuielile pentru întreținerea membrilor familiei;

Client – persoană fizică sau juridică care este în procesul stabilirii unei relații de afaceri sau deja a stabilit o relație de afaceri cu entitatea raportoare ori a beneficiat sau beneficiază de serviciile entității raportoare;

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

efectuarea remiterii de bani. Codul unic de identificare al remiterii de bani este utilizat pentru identificarea remiterii de bani și în scopuri de securitate informațională suplimentară;

Curs valutar de referință – curs valutar folosit ca bază de calcul pentru schimburile valutare și care este furnizat de prestatorul de servicii de plată sau provine dintr-o sursă publică (cursul oficial al leului moldovenesc sau cursul valutar al bancii atît timp cît acesta provine dintr-o sursă publică).

Documente justificative – documentele care justifică efectuarea de către persoanele juridice și fizice a plăților și transferurilor în cadrul operațiunilor valutare;

Formular de transfer - documentul autentificat de către rezident sau nerezident, prin care acesta își exprimă voința de a depune în /primi din cont mijloace bănești, de a efectua plata transferul în numerar în cadrul operațiunii valutare.

Membru al familiei – părinte, copil, infietor, copil infiat, soț /soție, frate /soră, bunic /bunică și nepot /nepoată ai acestora, tutore /curator, persoana pusă sub tutelă /curatelă;

Operațiune de plată – acțiune, inițiată de platitor sau de beneficiarul platii, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligații existente între platitor și beneficiarul platii;

Prestatori de servicii de plată nebancari rezidenți (prestatori SPR nebancari) – persoane juridice (altele decît băncile licențiate, Banca Națională a Moldovei și Trezoreria de Stat) care, potrivit Legii nr.114 din 18.05.2012, au dreptul de a presta servicii de plată;

Plătitor – persoană care dă ordin de remitere de bani în cazul în care nu există un cont de plăți;

Persoane fizice rezidente - persoane fizice (cetățeni ai Republicii Moldova, cetățeni străini și apatrizi) care au domiciliul în Republica Moldova, atestat cu act de identitate corespunzător, inclusiv cele care se afla temporar peste hotare;

Persoane fizice nerezidente - persoane fizice care nu sunt rezidente conform prevederii de la pct.9) lit.a) din Legea nr.62 – XVI din 21.03.2008, inclusiv cele care se află temporar în Republica Moldova;

Persoane juridice rezidente – rezidenții specificați la art.3 pct.9 lit.b) – g) din Legea nr.62 – XVI din 21.03.2008;

Persoane juridice nerezidente – nerezidenții specificați la art.3 pct.10 lit.b) – i) din Legea nr.62 – XVI din 21.03.2008;

Plată – serviciul de eliberare destinatarului a sumei transferate în numerar sau non-numerar, în cadrul căruia mijloacele bănești primite în numele destinatarului sînt puse la dispoziția acestuia.

Remitere de bani – serviciu de plată în cadrul caruia se primesc fonduri de la platitor fără crearea unui cont de plată pe numele platitorului sau al beneficiarului platii, cu scopul unic de a transfera o sumă corespunzătoare beneficiarului platii sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele beneficiarului platii, și/sau în cadrul caruia fondurile sînt primite în numele beneficiarului platii și sînt puse la dispoziția acestuia;

Riscul operațional – riscul ca deficiențele existente în sistemul informatic, sistemul de control intern, sistemul de comunicații, eroarea umană să cauzeze pierderi de informații sau să afecteze finalizarea decontării obligațiunii aferente remiterilor de bani;

Sistem/e de remitere de bani (SRB) – 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: Western Union, RIA Money Transfer, MoneyGram, Money Exchange, Intel Express etc.

Sistem de plăți – sistem de transfer de fonduri care funcționează în baza unor norme comune (reguli, proceduri, contracte etc.), formale și standardizate pentru procesarea, compensarea și/sau decontarea operațiunilor de plată;

Prestator de servicii de plată – subdiviziune separată a societății de plată sau un punct de lucru, altul decât sediul acesteia, dependent(ă) juridic de societatea de plată și care efectuează direct toate sau unele din activitățile unei societăți de plată;

Tranzacție – acțiuni bazate pe înțelegerea prealabilă între două sau mai multe părți, prin care se transferă, se lichidează, se transformă, se plasează bunuri sau se realizează circulația lor;

Transfer – serviciul de primire, prelucrare și transmitere a mijloacelor bănești, încredințate de către expeditor, și înmînarea acestor mijloace bănești destinatarului în numerar sau non-numerar prin depunere la conturile de decontare sau conturile personale, specificate în ordinul de plată.

Transfer unic – transferul de o singură dată care se efectuează de către persoana fizică sau juridică prin intermediul unui ordin /formular de plată;

Zi lucrătoare – zi în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului sau al beneficiarului plății implicat în executarea unei operațiuni de plată desfășoară activitatea necesară pentru executarea operațiunii de plată.

III. FAZELE PROCESULUI, ELEMENTELE FAZELOR, PARAMETRII PROCESULUI, ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE PRESTARE A SERVICIILOR DE REMITERI DE BANI

3.1. Condiții generale de executare a remiterilor de bani

Poșta, prin intermediul sucursalelor/oficiilor poștale, prestează următoarele tipuri de servicii pentru persoanele fizice și juridice - rezidenți și nerezidenți:

- a) eliberarea remiterilor de bani, persoanelor fizice rezidente și nerezidente, în valută dolari SUA, euro, monedă națională;
- b) expedierea remiterilor de bani de către persoanele fizice rezidente și nerezidente în dolari SUA, euro, monedă națională.
- c) expedierea remiterilor de bani de către persoanele juridice rezidente în favoarea persoanelor fizice rezidente sau nerezidente în valută străină sau monedă națională.

3.2. Pentru a primi sau expedia o remitere de bani, clientul trebuie să prezinte actul de identitate valabil, în original și în fotocopie (de exemplu, pentru rezidenți – buletin de identitate, pentru nerezidenți – pașaport internațional eliberat de țara lui de origine dacă termenul de aflare în RM nu depășește 90 de zile de la intrarea în țară sau permis de ședere eliberat de autoritățile competente) și să corespundă cerințelor ce țin de domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și legislației în vigoare în domeniul respective.

3.3. Măsurile de identificare, verificare și monitorizare a clienților sunt stabilite în Regulile „Cunoaște-ți clientul” ale Î.S. „Poșta Moldovei”.

3.4. Modul de expediere a remiterilor de bani

3.4.1. La efectuarea remiterilor de bani este necesar ca, clientul (Plătitorul):

- a) să se prezinte la orice oficiu poștal cu actul de identitate valabil, în original și în fotocopie și documentele justificative (după caz);
- b) să completeze formularul special, în care indică cu exactitate:
 - țara în care se expediază remiterea de bani;
 - numele, prenumele și patronimicul (după caz) Beneficiarului persoană fizică (numărul de telefon și/sau adresa și/sau alte date, în caz de necesitate), în cazul Beneficiarului persoană juridică: rechizitele contului bancar;

Atenție! Orice utilizare, divulgare, copiere, distribuire sau distrugere a acestui document, fără a avea în prealabil consimțământul nostru scris, este strict interzisă și poate fi ilegală.

- suma și moneda remiterii;
 - scopul expedierii banilor;
 - c) să dispună de suma necesară a fi remisă și comisionul aferent;
 - d) să semneze cererea de expediere a remiterii de bani și ordinul de încasare a numerarului.
- 3.4.2. Remiterile de bani se efectuează în toate oficiile poștale ale Î.S. „Poșta Moldovei” în USD, EUR sau lei moldovenești.
- 3.4.3. Valuta transferului (MDL, USD, EUR) este selectată de către client conform Condițiilor de executare a remiterilor de bani prin SRB în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”.
- 3.4.4. Convertirea sumei transferului se face după rata de vânzare / cumpărare stabilit de Banca aprobată de Poștă, în ziua efectuării operațiunii, cu excepția remiterilor de bani efectuate prin SRB „Western Union”, pentru care se aplică rata de schimb stabilită de SRB.
- 3.4.5. Convertirea sumelor remiterilor de bani expediate/achitate în zilele de odihnă sau sărbători, se aplică cursul de schimb de cumpărare/vânzare, stabilit de Banca agreată de Poștă pentru ziua lucrătoare precedentă zilelor de odihnă sau sărbătoare.
- 3.4.6. Poșta nu este responsabilă de informarea Beneficiarului privind remiterea de bani efectuată.

3.5. Modul de eliberare a remiterilor de bani

- 3.5.1. La primirea unei remiteri de bani este necesar ca clientul (Beneficiarul remiterii de bani):
- a) să se adreseze la orice oficiu poștal cu actul de identitate valabil, în original și în fotocopie;
 - b) să specifice cu exactitate: (1) denumirea sistemului de remiteri de bani; (2) codul unic de identificare al remiterii de bani, după caz; (3) suma remiterii și moneda; (4) numele, prenumele și patronimicul (după caz) Plătitorului;
 - c) să semneze cererea de eliberare a remiterii de bani și ordinul de eliberarea a numerarului;
 - d) în cazul în care Poșta constată că informațiile cu privire la identitatea persoanei care a inițiat remiterea de bani (numele și prenumele Plătitorului; adresa; numărul actului de identitate; nr. de identificare (IDNP); data și locul nașterii) lipsesc sau sunt incomplete, Poșta are dreptul să respingă remiterea de bani sau să solicite informații complete cu privire la Plătitor;
 - e) plătitorul remiterii de bani este responsabil de informarea beneficiarului privind remiterea efectuată, denumirea SRB, suma, moneda, codul remiterii;
 - f) în cazul când pentru primirea remiterii de bani se prezintă reprezentantul Beneficiarului (persoana împuternicită prin procură), acesta trebuie să dețină următoarele acte: (1) procura legalizată notarial (în original și în fotocopie), perfectată în modul corespunzător; (2) actul său de identitate (în original și în fotocopie); (3) copia actului de identitate al Beneficiarului efectiv, datele căruia sunt specificate în procură.
- 3.5.2. Valuta transferului (MDL, USD, EUR) la eliberare este selectată de către client conform Condițiilor de executare a remiterilor de bani prin SRB în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”.
- 3.5.3. Convertirea sumei transferului se face după rata de vânzare / cumpărare stabilit de Banca aprobată de Poștă, în ziua efectuării operațiunii, cu excepția remiterilor de

bani efectuate prin SRB „Western Union”, pentru care se aplică rata de schimb stabilită de SRB.

- 3.5.4. Convertirea sumelor remiterilor de bani expediate/achitate în zilele de odihnă sau sărbători, se aplică cursul de schimb de cumpărare/vînzare, stabilit de Banca agreată de Poștă pentru ziua lucrătoare precedentă zilelor de odihnă sau sărbătoare.

3.6. Modul de modificare a informației aferente remiterilor de bani:

- a) Datele remiterii de bani expediate de Poștă pot fi modificate la solicitarea scrisă a Plătitorului, cu condiția că remiterea nu a fost achitată Beneficiarului.
- b) Datele care pot fi modificate într-o remitere sunt:
 - numele, prenumele, patronimicul Beneficiarului persoană fizică;
 - datele de contact (adresa, numărul de telefon) a Beneficiarului persoană fizică.
- c) Pentru modificarea datelor remiterii de bani Plătitorul urmează să prezinte la oficiul poștal care a executat operațiunea următoarele documente, fără excepții:
 - actul de identitate valabil, în original și în fotocopie;
 - documentele care atestă efectuarea remiterii de bani: Cererea de expediere a remiterii și/sau Ordinul de încasare a numerarului;
 - cererea de modificare a remiterii de bani completată la ghișeul oficiului poștal
- d) Modificarea datelor remiterii de bani este gratis și poate fi efectuată pe parcursul perioadei de validitate a remiterii de bani. În cazul în care remiterea de bani a fost deja eliberată Beneficiarului, returnarea sau modificarea datelor remiterii de bani este imposibilă.

3.7. Modul de returnare a remiterilor de bani:

- 3.7.1. Remiterea de bani expediată de la Poștă poate fi returnată la solicitarea Plătitorului, doar în cazul când banii nu au fost eliberați Beneficiarului. Pentru returnarea unei remiteri de bani, Plătitorul urmează să prezinte la oficiul poștal care a executat operațiunea următoarele documente: (1) actul de identitate valabil, în original și fotocopie; (2) documentele care atestă efectuarea remiterii de bani (Cererea de expediere a remiterii și/sau Ordinul de încasare a numerarului); (3) cererea de returnare a remiterii de bani în formă liberă completată la ghișeul oficiului poștal.
- 3.7.2. Returnarea unei remiteri de bani se efectuează după primirea confirmării respective de la centrul operațional al SRB.
- 3.7.3. Fiecare SRB stabilește condiții proprii de returnare a remiterilor de bani, perioada de validitate a remiterilor de bani, când remiterea de bani poate fi eliberată Beneficiarului, și termenul prevăzut pentru returnarea remiterii Plătitorului, care sunt specificate în „Perioada de valabilitate și modul de returnare a remiterilor de bani prin sistemele de remitere de bani în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”” (Anexa nr.2).

3.8. Aplicarea cursurilor de schimb la efectuarea remiterilor de bani internaționale:

- a) În baza art.39 al Legii cu privire la reglementarea valutară nr.62-XVI din 21.03.2008, prin ordinul Administratorului Î.S. „Poșta Moldovei” este stabilit că, la expedierea/achitarea mandatelor internaționale se utilizează cursul de schimb de cumpărare/vînzare al Băncii Comerciale, agreate de Î.S. „Poșta Moldovei”.
- b) Informația privind cursul valutar, utilizat de oficiile poștale pentru convertirea sumelor remiterilor de bani expediate/achitate, zilnic se afișează în oficiul poștal la loc accesibil pentru clienți.
- c) Indiferent de moneda originală a remiterii de bani, acesta poate fi achitat în lei moldovenești. În acest caz, suma remiterii de bani este convertită din dolari SUA sau

Atenție! Orice utilizare, divulgare, copiere, distribuire sau distrugere a acestui document, fără a avea în prealabil consimțământul nostru scris, este strict interzisă și poate fi ilegală.

euro, în lei moldovenești la cursul de schimb comercial de cumpărare al Băncii Comerciale, agreeate de Î.S. „Poșta Moldovei”.

- d) În cazul când, la expedierea remiterilor de bani, clientul depune în casieria oficiului poștal lei moldovenești, suma remiterii se convertește în moneda originală, utilizând cursul de schimb comercial de vânzare al Băncii Comerciale, agreeate de Î.S. „Poșta Moldovei” și stabilit în ziua operațiunii.
- e) Expeditorul plătește comisionul pentru trimiterea internațională în lei moldovenești. Dacă comisionul pentru trimiterea internațională este stabilit în valută străină (dolari SUA sau euro), acesta este convertit în lei moldovenești, utilizând cursul oficial de schimb al Băncii Naționale a Moldovei, stabilit în ziua tranzacției.

4. Cerințe aferente legislației valutare a Republicii Moldova cu privire la realizarea remiterilor de bani.

- 4.1. Particularitățile efectuării remiterilor de bani în cadrul operațiunilor valutare de către persoanele fizice rezidente:

4.1.1. 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:

- 1) un transfer în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Poștă a documentelor justificative;
- 2) un transfer în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a documentelor: (a) ce confirmă calitatea de membru al familiei; (b) ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății /transferului.

4.1.2. Transfer în legătură cu stabilirea cu domiciliul permanent în străinătate

Persoana fizică rezidentă, în legătură cu stabilirea cu domiciliul permanent în străinătate, poate efectua transferul în străinătate al mijloacelor bănești deținute de către aceasta cu drept de proprietate după cum urmează:

- 1) un transfer în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la oficiile poștale ale Î.S. „Poșta Moldovei” a documentelor justificative;
- 2) un transfer în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la oficiile poștale ale Î.S. „Poșta Moldovei” a următoarelor documente:
 - a) actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată mențiunea privind autorizarea emigrării de către organele împuternicite ale Republicii Moldova pașaportul, eliberat cetățeanului Republicii Moldova ori unui apatrid pentru ieșirea din/intrarea în Republica Moldova sau pașaportul național al cetățeanului străin);
 - 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;
 - d) alte documente pe care persoana fizică la consideră necesare de a le prezenta pentru efectuarea transferului în legătură cu stabilirea cu domiciliul permanent în străinătate.

4.1.3. Transfer al mijloacelor bănești din Republica Moldova în legătură cu aflarea temporară în străinătate a persoanei fizice rezidente, destinat cheltuielilor curente ale sale pentru perioada aflării temporare în străinătate:

- 1) transferul unic în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) se efectuează fără prezentarea la ghișeul oficiului poștal a documentelor justificative.
- 2) transferul unic în sumă depășește 10000 euro (sau echivalentul lor), se efectuează la prezentarea la ghișeul oficiului poștal 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) și necesitatea efectuării de către persoana fizică a plăți/transferului și conțin date despre suma plăți/transferului.
- 3) transfer unic în scopul obținerii vizei pentru intrare în stat străin la prezentarea următoarelor documente: documentului/informației, care ar confirma necesitatea de mijloace bănești peste hotare, pentru obținerea vizei, care este necesar de prezentat la misiunea diplomatică pentru confirmarea scopului / cauzei vizitei.

4.1.4. 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 după cum urmează:

- 1) transferul unic în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) se efectuează fără prezentarea la ghișeul oficiului poștal a documentelor justificative;
- 2) transferul unic în sumă mai mare de 10000 euro (sau echivalentul lor) - la prezentarea la ghișeul oficiului poștal a documentelor:
 - a) documentul ce confirmă necesitatea existenței în străinătate a mijloacelor bănești pe numele persoanei fizice pentru obținerea vizei și conține date despre suma mijloacelor bănești necesare (de exemplu, documentului/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 necesare a fi depusă);
 - b) documentul care confirmă scopul/motivul vizitei, necesare pentru prezentarea la misiunea diplomatică/oficiul consular respectiv pentru obținerea vizei corespunzătoare.

4.1.5. Transferuri necomerciale socialmente importante

Persoana fizică rezidentă poate efectua în favoarea persoanei fizice rezidente care se află temporar în străinătate, în favoarea persoanei fizice nerezidente transferuri necomerciale socialmente importante specificate la art.25 alin.(9) din Legea nr.62-XVI din 21.03.2008, după cum urmează:

- 1) În cazul în care suma transferului unic nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) - fără prezentarea la oficiile poștale ale Î.S.„Poșta Moldovei” a documentelor justificative;
- 2) În cazul în care suma transferului depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la oficiile poștale ale Î.S.„Poșta Moldovei” a documentelor justificative (de exemplu, decizia instanței judecătorești), care urmează să conțină scopul transferului și date despre suma acestuia.

Notă:

- o transferurile necomerciale socialmente importante, prevăzute în art.25 alineatul (9) al Legii nr.62-XVI din 21.03.2008, includ:
- o transferurile pensiilor, pensiilor alimentare, indemnizațiilor de stat, plăților și compensațiilor, inclusiv ale plăților de reparare a daunelor cauzate lucrătorilor de mutilări, boli profesionale sau alte vătămări ale sănătății legate de executarea de către aceștia a obligațiilor de serviciu;

Atenție! Orice utilizare, divulgare, copiere, distribuire sau distrugere a acestui document, fără a avea în prealabil consimțământul nostru scris, este strict interzisă și poate fi ilegală.

- sumele achitate în baza sentințelor, hotărârilor, ordonanțelor și deciziilor instanțelor judecătorești și ale organelor de urmărire penală;
- plățile legate de decesul cetățenilor (cheltuieli de transport și cheltuieli de înmormântare);
- plățile de compensare a cheltuielilor de judecată, de urmărire penală, de arbitraj, notariale și ale altor organe de drept, precum și taxa de stat pentru dosarele examinate de aceste organe;
- transferul compensațiilor bănești destinate victimelor represiunilor politice, membrilor familiilor și succesorilor lor.

4.1.6. **Transfer sub formă de donație**

Persoana fizică rezidentă poate transfera, fără prezentarea la oficiile poștale ale Î.S. „Poșta Moldovei” a documentelor justificative, mijloace bănești sub formă de donație în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor), după cum urmează:

- 1) transfer unic în străinătate în favoarea unei persoane fizice rezidente care se află în străinătate;
- 2) transfer unic în străinătate în favoarea misiunii diplomatice, oficiului consular sau a altei reprezentanțe oficiale a RM peste hotare;
- 3) transfer unic în favoarea unei persoane fizice/juridice - nerezidente.

4.1.7. **Transferul de către persoana fizică rezidentă în contul său deschis în străinătate**

1) Persoana fizică rezidentă poate efectua transferul în contul său deschis în străinătate fără autorizare din partea Băncii Naționale a Moldovei, 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 investitori (pe numele lor) este obligatorie conform legislației statului străin în care se efectuează operațiunile, la prezentarea la Poștă:

- a) a documentelor justificative privind efectuarea operațiunilor aferente investițiilor directe/ operațiunilor cu bunuri imobile, care conțin date despre suma plății /transferului;
- b) a documentului /informației (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 /operațiunilor cu bunuri imobile este obligatorie conform legislației statului străin în care se efectuează operațiunile.

2) Persoana fizică rezidentă poate efectua transfer în contul său deschis în străinătate, fără autorizația BNM în cazurile specificate la art.13 alin.(5) lit.e) și f) din Legea nr.62-XVI privind reglementarea valutară, și anume în cazul:

- a) deschiderii de către rezidenți a conturilor de depozit de garanție în scopul acordării garanției de către rezident (altul decât banca licențiată) în favoarea nerezidentului sub formă de depozit de garanție, în cazul în care suma garanției nu depășește 10000 de euro (sau echivalentul lor), la prezentarea la Poștă a documentelor privind necesitatea constituirii în străinătate a contului de depozit de garanție, care conțin date despre suma plății /transferului;
- b) deschiderii de către rezidenți a conturilor destinate efectuării operațiunilor ce țin de primirea împrumuturilor/creditelor/garanțiilor de la nerezidenți, în cazul în care suma împrumutului/creditului/ garanției nu depășește 10000 de euro (sau echivalentul lor), la prezentarea la Poștă a documentelor privind necesitatea efectuării prin contul deschis în străinătate a operațiunilor ce țin de

Atenție! Orice utilizare, divulgare, copiere, distribuire sau distrugere a acestui document, fără a avea în prealabil consimțământul nostru scris, este strict interzisă și poate fi ilegală.

împrumuturile/creditele/garanțiile primite de la nerezidenți, care conțin date despre suma plății /transferului.

4.1.8. Alte transferuri în favoarea nerezidenților și în străinătate în favoarea rezidenților:

Persoana fizică rezidentă poate efectua plăți/transferuri (altele decât cele indicate în puncte ale prezentului capitol) în favoarea nerezidenților și străinătate în favoarea rezidenților conform Legii nr.62-XVI din 21 martie 2008, după cum urmează:

- 1) Fără prezentarea la Poștă a documentelor justificative, în cazul în care o plată/un transfer corespunde concomitent următoarelor condiții:
 - a) plata/transferul în favoarea unui nerezident se efectuează în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);
 - b) plata/transferul se efectuează în cadrul operațiunii valutare care nu este supusă notificării/autorizării conform Legii nr.62-XVI din 21.03.2008.
- 2) În alte cazuri decât cele indicate la subpct.1) – la prezentarea la OP a documentelor justificative care confirmă scopul plății/transferului și conțin date despre suma plății/transferului. Documentul ce confirmă necesitatea efectuării plății/transferului a fi emis pe numele persoanei fizice care urmează să efectueze plata/transferul.

4.1.9. Plăți /transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților

Persoana fizică rezidentă poate efectua plăți /transferuri în valută străină pe teritoriul Republicii Moldova în favoarea rezidenților, după cum urmează:

- 1) fără prezentarea la Banca a documentelor justificative, în următoarele cazuri:
 - a) transferul pe numele său;
 - b) un transfer sub formă de donație conform art.21 alin.(2) lit.i) din Legea nr.62 – XVI privind reglementarea valutară - în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);
 - c) o plată /un transfer în favoarea persoanei fizice ce ține de acordarea împrumutului conform art.21 alin.(2) lit.d) din Legea nr.62 – XVI privind reglementarea valutară - în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);
- 2) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în alte cazuri decât cele stabilite la subpct. 1) – la prezentarea la Poștă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

Remiterile de bani, altele decât cele indicate în pct.3.1 al prezentelor Reguli, pot fi efectuate de către persoana fizică rezidentă în favoarea nerezidenților fără prezentarea la oficiul poștal a documentelor justificative, în cazul în care transferul unic corespunde concomitent următoarelor condiții:

- a) Transferul unic în favoarea unui nerezident se efectuează în sumă ce nu depășește 10000 EUR (sau echivalentul lor);
- b) 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.

4.2. Particularitățile efectuării plăților /transferurilor în cadrul operațiunilor valutare de către persoanele fizice nerezidente:

4.2.1. destinate cheltuielilor familiale - persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți /transferuri în străinătate, altele decât cele mai sus, după cum urmează:

- 1) fără prezentarea la Poștă a documentelor justificative, în următoarele cazuri:
 - a) transferul pe numele său;
 - b) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);

Atenție! Orice utilizare, divulgare, copiere, distribuire sau distrugere a acestui document, fără a avea în prealabil consimțământul nostru scris, este strict interzisă și poate fi ilegală.

- 2) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice /juridice în alte cazuri decât cele stabilite la subpct.1) – la prezentarea la Poștă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

Documentul ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului urmează a fi emis pe numele persoanei fizice care urmează să efectueze plata /transferul sau pe numele membrului familiei acesteia (persoane fizice rezidente /nerezidente). Dacă documentul justificativ nu este emis pe numele persoanei fizice care efectuează plata /transferul, la Poștă se prezintă și documentul ce confirmă calitatea de membru al familiei a persoanei în numele căreia se efectuează plata /transferul.

- 4.2.2. **alte plăți/transferuri în străinătate ale persoanelor fizice nerezidente** persoana fizică nerezidentă poate efectua plăți/transferuri în străinătate, altele decât cele destinate cheltuielilor familiale, după cum urmează:

- 1) fără prezentarea la Poștă a documentelor justificative, în următoarele cazuri:
- a) transferul pe numele său;
 - b) o plată/un transfer în favoarea unei persoane fizice sau juridice în sumă ce nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor);
- o plată/un transfer în favoarea unei persoane fizice/juridice, în alte cazuri decât cele stabilite la subpct.1), la prezentarea la Poștă a documentelor justificative ce confirmă scopul plății/transferului și conțin date despre suma plății/transferului.

5. Cerințe pentru documente pentru efectuarea transferurilor internaționale

- 5.1. La momentul efectuării transferului persoana fizică prezintă:

- a) un act de identitate valabil (buletin de identitate pentru cetățenii Republicii Moldova (în caz de pierdere a buletinului de identitate - confirmarea dispariției documentului sau a faptului de prelungire a acestuia), pașaport internațional pentru cetățenii străini ai căror termen de aflare în RM nu depășește 90 de zile de la intrarea în țară sau permis de ședere eliberat de autoritățile competente;
- b) actul de identitate se prezintă la oficiul poștal în momentul expedierii/achitării transferului în cadrul operațiunii valutare, în original și în fotocopie. Operatorul oficiului poștal autentifică corespunderea fotocopiei cu originalul, întoarce documentul original clientului, iar fotocopia autentificată se păstrează la oficiul poștal;
- c) solicitarea în scris de efectuare a transferului semnată de către persoana fizică respectivă (F-103, după caz MP1);
- d) documentele justificative, cu excepția cazurilor specificate în mod expres în prezentul regulament sau în alte acte normative ale Băncii Naționale a Moldovei în domeniul reglementării valutare;
- e) certificatul /notificația /autorizația corespunzătoare – în cazul în care în conformitate cu Legea nr.62-XVI din 21.03.2008 operațiunea valutară în cadrul căreia se efectuează transferul este supusă notificării la Banca Națională a Moldovei /autorizării din partea Băncii Naționale a Moldovei.

Notă: Răspunderea pentru veridicitatea documentelor prevăzute această clauză îi revine persoanelor care au prezentat documentele respective la oficiul poștal, în cazul efectuării de către acestea a transferurilor valutare.

- 5.2. Solicitarea în scris de efectuare a transferului trebuie să conțină următoarele date:

- a) datele de identificare ale expeditorului transferului (în cazul persoanei juridice - denumirea organizației, în cazul persoanei fizice - numele, prenumele etc.);
- b) datele de identificare ale destinatarului transferului (în cazul persoanei juridice - denumirea organizației, în cazul persoanei fizice - numele, prenumele etc.);

- c) scopul transferului care se indică în mod desfășurat (de exemplu, plata pentru tratament medical, pentru studii, pentru procurarea cărților, ajutor gratuit, cheltuieli familiale);
 - d) denumirea și, dacă există, numărul și data documentului justificativ – în cazul în care transferul se efectuează în baza documentului justificativ;
 - e) denumirea, numărul și data documentului respectiv – în cazul în care transferul se efectuează la prezentarea la oficiul poștal a certificatului/ notificației /autorizației, prevăzute de actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei în domeniul reglementării valutare.
- 5.3. Documentele justificative reprezintă documentele care urmează a fi prezentate la oficiul poștal pentru a justifica efectuarea transferurilor, și anume:
- a) documentele ce confirmă necesitatea efectuării de către persoanele fizice a transferurilor (contract, invoice etc.) și conțin date despre sumele transferurilor;
 - b) documentele care confirmă circumstanțele, în baza cărora persoanele fizice pot efectua transferurile respective (de exemplu, documente care confirmă legătura de rudenie, aflarea temporară în străinătate);
 - c) alte documente care se prezintă la oficiul poștal pentru justificarea efectuării transferurilor și conțin, după caz, date despre sumele transferurilor.
- 5.4. Documentele prezentate și păstrate la oficiul poștal, se arhivează conform reglementărilor interne ale Î.S. „Poșta Moldovei” în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldovei.

6. Remiteri de bani efectuate de persoane juridice în favoarea persoanelor fizice

Prin intermediul oficiilor poștale persoanele juridice pot efectua remiteri de bani, în valută străină (dolari SUA, euro) sau lei moldovenești, în favoarea persoanelor fizice rezidente și nerezidente.

- 6.1. Pentru efectuarea plății/transferului persoana juridică prezintă la oficiul poștal:
- a) un formular completat F-103 care indică scopul transferului. Acest document trebuie să fie autentificat prin semnăturile conducătorului și contabilului șef;
 - b) documente justificative care confirmă necesitatea transferurilor de către persoana juridică;
 - c) o copie a ordinului de plată, autentificat de banca autorizată, care confirmă creditarea fondurilor în contul Î.S. „Poșta Moldovei”.
- 6.2. La efectuarea operațiunilor valutare privind transferul valutei străine în numerar pe contul deschis într-o bancă licențiată, precum și eliberarea valutei străine în numerar de către casa principală, sucursalele Î.S. „Poșta Moldovei” se conduc de Titlul III, capitolul III „Operațiunile valutare în conturile persoanelor juridice cu utilizarea numerarului în valută străină și în monedă națională și a cecurilor de călătorie în valută străină” din Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin Hotărîrea Consiliului de Administrație al BNM nr.29 din 01.05.2018.

7. Drepturile și obligațiile Î.S. „Poșta Moldovei”

- 7.1. La efectuarea sau eliberarea remiterilor de bani în favoarea clienților, Poșta are următoarele drepturi:
- a) să perceapă de la client suma remiterii de bani și comisioanele aferente tranzacției, în conformitate cu politica tarifară stabilită de SRB;
 - b) să nu elibereze remiterea de bani Beneficiarului, dacă acesta nu a prezentat informația corectă sau completă despre remitere, în conformitate cu regulile date;

- c) să refuze executarea operațiunilor aferente remiterilor de bani în cazul în care nu corespunde cerințelor și normelor de respectare a principiului „Cunoaște-ți clientul”;
 - d) să ofere informația despre remiterile de bani organelor responsabile, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;
 - e) să solicite clientului documente justificative privind scopul remiterii de bani ce urmează a fi expediată prin intermediul Poștei;
 - f) să refuze efectuarea tranzacțiilor dispuse de client sau să înceteze relațiile cu clientul în cazul unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de client, inclusiv în cazul în care acesta prezintă Poștei 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;
 - g) să refuze efectuarea tranzacțiilor dispuse de client dacă acestea nu se încadrează în limita prevederilor legislative privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, cu aplicarea măsurilor în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.
- 7.2. La efectuarea sau eliberarea remiterilor de bani în favoarea clienților, Poșta își asumă următoarele obligații:
- a) 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 și Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
 - b) să informeze Plătitorul / Beneficiarul despre regulile de efectuare a remiterilor de bani;
 - c) să informeze Plătitorul despre:
 - suma comisionului pentru efectuarea remiterii de bani;
 - termenul în care remiterea de bani va fi disponibilă de a fi ridicată de către beneficiar;
 - punctul destinat pentru ridicarea remiterii de bani;
 - orice altă informație, necesară clientului pentru expedierea remiterii de bani și ridicarea remiterii de bani de către beneficiar;
 - d) să primească banii de la Plătitorul remiterii de bani și să asigure efectuarea remiterii de bani în conformitate cu normele SRB;
 - e) să verifice corespunderea rechizitelor remiterii de bani din sistem, cu datele și actul de identitate prezentat de Beneficiarul remiterii de bani, în cazul achitării;
 - f) să prevină încercările de efectuare a remiterilor de bani pentru operațiunile de comercializare ilegale și de finanțare a operațiunilor de legalizare a veniturilor obținute prin metode frauduloase;
 - g) să ducă evidența și să păstreze informația despre Plătitorul și Beneficiarul remiterilor internaționale de bani în conformitate cu legislația în vigoare.

8. Drepturile și obligațiile clientului

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

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

- d) să îi fie returnat comisionul (integral sau parțial), pentru efectuarea remiterii de bani în cazul în care el îndeplinește condițiile impuse de SRB și returnarea comisionului este permisă de SRB;
- e) să înainteze o reclamație dacă clientul are pretenții privind serviciile de remiteri de bani acordate de către Poștă.

8.2. La efectuarea/primirea remiterilor de bani Clientul își asumă următoarele obligații:

- a) să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și Regulilor de prestare a serviciilor de remitere de bani;
- b) să prezinte operatorului Poștei, actul de identitate valabil, procura (după caz), și alte documente justificative în caz de necesitate;
- c) să prezinte operatorului Poștei, toate detaliile remiterii de bani, în formă corectă și completă conform Regulilor, pentru a putea expedia/primi remiteri de bani;
- d) să achite Poștei comisionul pentru efectuarea remiterii de bani, în conformitate cu politica tarifară a SRB;
- e) să nu expedieze remiteri de bani în scopuri antreprenoriale;
- f) să nu expedieze remiteri de bani persoanelor necunoscute, în calitate de plată pentru procurarea produselor din internet sau pentru orice alt scop ce implică în sine scheme frauduloase;
- g) să informeze Beneficiarul despre efectuarea remiterii de bani și să furnizeze datele necesare pentru primirea remiterii de bani.

8.3. Poșta nu poartă răspundere pentru refuzul de eliberare a remiterii de bani, în caz că datele Beneficiarului indicate de Plătitor nu corespund cu cele din actul de identitate al Beneficiarului. În acest caz, răspunderea pentru neprimirea remiterii de bani de către Beneficiar, modificarea sau rechemarea remiterii, plata comisioanelor legate de expedierea repetată o poartă Plătitorul.

9. Gestionarea riscurilor aferente activității sucursalelor/oficiilor poștale în sistemele de remiteri de bani

9.1. La prestarea serviciilor de plată, Poșta (inclusiv, sucursalele/oficiile poștale) asigură gestionarea riscurilor financiare și celor operaționale. În acest sens:

9.1.1. în baza factorilor care influențează nivelul riscurilor, evaluează mecanismele de gestiune a riscurilor stabilite de către organizatorul sistemului de remitere de bani;

9.1.2. evaluează mecanismele de gestiune a riscurilor financiare stabilite de către organizatorul sistemului de remitere de bani, cel puțin, în funcție de următorii factori: (1) termenul de executare al remiterii de bani; (2) existența unui fond de garantare constituit la nivelul sistemului de remitere de bani, principiile de formare și distribuie a acestuia;

9.1.3. evaluează mecanismele de gestiune a riscurilor operaționale adoptate de către organizatorul sistemului de remitere de bani, cel puțin, în funcție de următorii factori:

1) în vederea asigurării continuității proceselor ce țin de derularea activității în sistemele de remitere de bani:

- a) existența canalelor alternative de primire/transmitere a informației aferente remiterilor de bani;
- b) existența unor scenarii ale situațiilor de incident, cu segregarea responsabilității părților implicate;
- c) existența cerințelor privind asigurarea rezervării posturilor automatizate de lucru destinate interacțiunii cu sistemul de remitere de bani, a componentelor hardware/software ale acestuia, precum și a componentelor ce asigură

funcționarea acestuia (de exemplu: surse de alimentare neîntreruptă cu energie electrică etc.) la nivel de prestator de servicii de plată participant;

- 2) în vederea asigurării securității datelor și activității de realizare a remiterilor de bani:
- a) securitatea canalelor de comunicații electronice, prin care se asigură primirea/transmiterea informației aferente remiterilor de bani;
 - b) existența mecanismelor care să asigure verificarea autenticității operațiunilor efectuate prin intermediul sistemului de remitere de bani;
 - c) existența mecanismelor care să asigure un nivel adecvat al controlului logic al accesului, cum ar fi, utilizarea mijloacelor de autentificare multi-factor, precum cele bazate pe parole combinate cu alte mijloace tehnice de genul carduri inteligente, dispozitive hardware de tip token, identificatoare biometrice; segregarea responsabilităților la nivel de sistem informatic, cum ar fi, asigurarea existenței rolurilor cu drept de administrare, introducere/modificare, autorizare; monitorizarea acțiunilor critice la nivel de sistem de remitere de bani.

9.2. În funcție de rezultatele evaluării mecanismelor de gestiune a riscurilor stabilite în cadrul sistemelor de remitere de bani în care participă, Poșta aplică măsuri corespunzătoare în vederea prevenirii angajării în operațiuni riscante sau dubioase, precum și protecției utilizatorilor serviciilor de remitere de bani.

9.3. În cazul în care identifică existența în cadrul sistemelor de remitere de bani a unor scheme frauduloase, care pot leza interesele utilizatorilor serviciilor de remitere de bani, Poșta informează plătitorul cu privire la caracteristicile schemelor frauduloase în vederea prevenirii implicării acestuia în asemenea scheme, cum ar fi, efectuarea unor plăți/remiteri de bani în avans, remiteri de bani către persoane necunoscute plătitorului, remiterea de bani în străinătate în timp ce persoana destinată nu se află în țara respectivă, expedierea copiei documentului care confirmă efectuarea remiterii de bani unor persoane necunoscute.

9.4. Poșta asigură identificarea/monitorizarea/gestionarea riscurilor în cadrul prestării serviciilor de remitere de bani aferente domeniului prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

10. Modul de depunere a reclamațiilor cu privire la serviciile de remiteri de bani

10.1. Toate sesizările și reclamațiile clienților privind prestarea serviciilor de remitere de bani pot fi prezentate în scris în orice subdiviziune a Poștei, verbal, telefonic (Suport Clienți – 0 22 270044) sau în formă electronică la adresele de email a Poștei: informatii@posta.md, anticamera@posta.md sau prin intermediul rubricii „Reclamații și petiții” de pe site-ul Poștei <https://www.posta.md>.

10.2. Reclamațiile și/sau interpelările pot fi depuse doar de către clienții care au expediat/primit transferuri de bani din/în oficiile poștale.

10.3. Reclamațiile (pe suport hârtie și electronic) se adresează Administratorului Î.S. „Poșta Moldovei” și/sau nemijlocit directorului sucursalei din teritoriu, se semnează de client indicându-se numele, prenumele, domiciliul, telefonul de contact, data și locul efectuării remiterii de bani, suma și moneda remiterii, datele despre Plătitor și Beneficiar, copia actului de identitate a solicitantului și documentele de executare a remiterii.

10.4. Reclamația ce nu conține datele privind numele, prenumele, adresa reclamantului se consideră anonimă și nu se examinează.

11. Dispoziții finale

11.1. Prezentele Reguli intră în vigoare imediat din data aprobării de către conducerea Î.S. „Poșta Moldovei”.

11.2. Din data intrării în vigoare a prezentelor Reguli se abrogă Regulile privind prestarea de către Î.S. „Poșta Moldovei” a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești (toate versiunile sale) aprobate anterior.

11.3. Prezentele Reguli urmează a fi revizuite și actualizate la necesitate.

11.4. Lista anexelor:

Anexa nr.1 Lista țărilor și sistemelor internaționale de transfer de bani, în cooperare cu care se efectuează transferuri în valută.

Anexa nr.2 Perioada de validitate și modul de returnare a remiterilor de bani prin sistemele de remitere de bani în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”.

Anexa nr.1

**Lista țărilor și sistemelor internaționale de transferuri bănești,
în colaborare cu care transferurile se efectuează în valută străină**

Nr.d/o	Denumirea țării, sistemului	Valuta	Notă
1.	Polonia	EUR	**
2.	România	EUR	***
3.	Spania	EUR	**
4.	Sistemul „MoneyGram”	EUR, USD	**
5.	Sistemul „Western Union”	EUR, USD	**
6.	Sistemul „RIA Money Transfer”	EUR, USD	**
7.	Sistemul „Money Exchange”	EUR, USD	*

* - achitarea transferurilor bănești internaționale sosite;

** - expedierea și achitarea transferurilor bănești internaționale;

*** - expedierea și achitarea transferurilor bănești internaționale și transferurilor „contra ramburs”.

Anexa nr.2

**Perioada de validitate și modul de returnare a remiterilor de bani
prin sistemul de remiteri de bani în cadrul Î.S. “Poșta Moldovei”**

<i>Index</i> <i>Sistemul</i>	Perioada de validitate	Termen prevăzut de sistem pentru returnare remiterii Expeditorului	Returnarea transferurilor	
			In ziua expedierii transferului	Pe parcursul perioadei de validitate
Western Union	90 zile	Nelimitat	Se întoarce suma remiterii și suma comisionului cu autorizarea sistemului Western Union	Se întoarce suma remiterii, fără comision
Money Exchange	30 zile	3 ani	Se întoarce suma remiterii fără comision	Se întoarce suma remiterii, fără comision
MoneyGram	90 zile	5 ani	Se întoarce suma remiterii și suma comisionului cu autorizarea sistemului MoneyGram	Se întoarce suma remiterii, fără comision
Ria Money Transfer	21 zile	Nelimitat	Se întoarce suma remiterii și comisionului cu autorizarea companiei Ria	Se întoarce suma remiterii și suma comisionului cu autorizarea companiei Ria
IFS (STAFI) UPU	30 zile	3 ani	Se întoarce suma remiterii fără comision	Se întoarce suma remiterii, fără comision