

Aprobat: **Artiom Vasiliiev**  
data: 28.05.2021

## **Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul SRL „BPAY”**

### 1. Dispoziții generale

1.1. Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani (în continuare - Reguli) în cadrul SRL «BPAY» (în continuare - Prestator) conțin prevederi comune tuturor Sistemelor de remitere de bani la care participă Prestatorul, în calitate de prestator de servicii de plată participant și definesc:

- a) Cerințele aferente legislației valutare cu privire la realizarea remiterii de bani;
- b) Condițiile și modalitatea de expediere/eliberare a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani precum și modul de informare a Plătitorului/Beneficiarului privind condițiile de efectuare a remiterilor de bani;
- c) Drepturile și obligațiile Prestatorului și ale Plătitorului/Beneficiarului în procesul de prestare a serviciilor prin sistemele de remitere de bani;
- d) Modul de înaintare de către Plătitor/Beneficiar a reclamațiilor privind serviciile de remitere de bani.

1.2. Prezentele Reguli sunt elaborate și aprobate în conformitate cu prevederile și cerințele următoarelor acte, dar fără a se limita la acestea:

- a) Legea privind reglementarea valutară nr.62-XVI din 21.03.2008, cu modificările ulterioare;
- b) Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308 din 22.12.2017, cu modificările ulterioare;
- c) Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin HCE al BNM nr. 29 din 13.02.2018, în vigoare;
- d) Regulamentul cu privire la activitatea prestatorilor de servicii de plată în sistemele de remitere de bani aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr. 204 din 15.10.2010, cu modificările ulterioare, etc.

### 2. Noțiuni:

2.1. Prestatorul de servicii de plată participant – prestatorul de servicii de plată al plătitorului sau beneficiarului din Republica Moldova, participant la sistemul de remitere de bani.

2.2. Organizatorul sistemului de remitere de bani – persoană juridică care organizează și asigură funcționarea sistemului de remitere de bani.

2.3. Beneficiar al plății (remitterii de bani) – persoana care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani (în continuare – Beneficiar).

2.4. Client – Plătitor sau Beneficiar al plății care dispune de plata, eliberarea, modificarea, returnarea sau/și anularea unei remiteri de bani, prin intermediul unui Sistem de remitere de bani.

2.5. 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.

2.6. Limita de sistem – suma maximă a unei remiteri de bani, care poate fi expediată prin sistemul de remiteri de bani. Limitele sunt stabilite de Sistemele de remiteri de bani și expuse în “Condițiile de executare a remiterilor de bani” disponibile pentru clienți pe pagina web.

2.7. Plătitor (Ordonator) – persoana care dă un ordin de remitere de bani în cazul în care nu există un cont de plăți.

2.8. 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 sînt primite în numele beneficiarului plății și sînt puse la dispoziția acestuia.

2.9. Act de identitate – pașaport, buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova, permis de ședere permanentă, buletin de identitate al refugiatului, buletin de identitate al beneficiarului de protecție umanitară: a) pentru rezidenți pe teritoriul Republicii Moldova, se utilizează: buletinul de identitate al cetățeanului RM, buletinul de identitate al refugiatului sau beneficiarului de protecție umanitară, permisul de ședere permanentă; b) pentru nerezidenți pe teritoriul Republicii Moldova, se utilizează: pașaportul de călătorie al cetățeanului străin.

2.10. Prestatorul, în calitate de prestator de servicii de plată participant, prestează servicii de remiteri de bani în cadrul următoarelor sisteme de remiteri de bani:



### 3. Cerințele aferente legislației valutare cu privire la realizarea remiterii de bani

#### 3.1. Plata remiterilor de bani poate fi efectuată cu următoarele destinații:

- cheltuieli familiale;
- sub formă de donație;
- în legătură cu stabilirea cu domiciliul în străinătate;
- în legătură cu aflarea temporară în străinătate;
- în scopul obținerii vizei;
- remiteri de bani necomerciale socialmente importante;
- remiteri de bani ale persoanei fizice în contul său deschis în străinătate;
- alte remiteri de bani în favoarea nerezidenților.

3.2. În funcție de destinația plății, legislația valutară stabilește următoarele limite de sumă și condiții de prezentarea documentelor justificative:

##### 3.2.1 Plățile persoanelor fizice rezidente – în străinătate:

###### a) Cheltuieli familiale:

i. până la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative;

ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Prestator a următoarelor documente:

- ce confirmă calitatea de membru al familiei (ex. certificat de naștere, certificat de căsătorie) și

2. ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății /transferului.

*b) Donație*

i. până la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative;

ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor), la prezentarea la Prestator a unui Contract de donație.

*c) Stabilirea cu domiciliul în străinătate:*

i. până la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative;

ii. un transfer în sumă ce depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor), la prezentarea la Prestator a următoarelor documente:

1. 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) și

2. 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).

*d) Aflarea temporară în străinătate:*

i. până la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative;

ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Prestator a documentelor:

1. 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

2. ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

*e) Obținerea vizei:*

i. până la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative;

ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Prestator:

1. a documentului /informației 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, documentul /informația misiunii diplomatice a statului străin în care este specificată cerința depunerii mijloacelor bănești în contul deschis la o bancă din străinătate pentru obținerea vizei de intrare și suma necesară a fi depusă) și

2. a documentelor care confirmă scopul /motivul vizitei, necesare pentru prezentarea la misiunea diplomatică /oficiul consular respectiv pentru obținerea vizei corespunzătoare.

**3.2.2 Plățile persoanelor fizice rezidente – pe teritoriul Republicii Moldova**

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

a) fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative, în următoarele cazuri:

i. transferul pe numele său;

ii. un transfer sub formă de donație în sumă ce nu depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor);

iii. o plată /un transfer în favoarea persoanei fizice ce ține de acordarea împrumutului în sumă ce nu depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor);

b) plata în favoarea unei persoane fizice în alte cazuri, decât cele specificate pct.3.2.2, subpct.a) - la prezentarea la Prestator a documentelor justificative ce confirmă scopul plății și conțin date despre suma plății.

3.2.3 Plățile persoanelor fizice nerezidente – în străinătate:

a) fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative, în următoarele cazuri:

i. transferul pe numele său;

ii. o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice în sumă ce nu depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor).

b) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice în alte cazuri decât cele stabilite la pct. 3.2.3, subpct.a) – la prezentarea la Prestator a documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

3.2.4 Plățile persoanelor fizice nerezidente – pe teritoriul Republicii Moldova:

a) fără prezentarea la Prestator a documentelor justificative, în următoarele cazuri:

i. transferul pe numele său; ii. o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice în sumă ce nu depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor).

b) o plată /un transfer în favoarea unei persoane fizice în alte cazuri decât cele stabilite la pct. 3.2.4, subpct.a) – la prezentarea la Prestator a documentelor justificative ce confirmă scopul plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

4. Condiții și modul de expediere/eliberare a mijloacelor bănești aferente remiterii de bani

4.1. Plata remiterii de bani:

4.1.1 Plata remiterii de bani este efectuată la solicitarea (opțional: verbal sau scris) Plătitorului cu prezentarea actului de identitate și în cazul când sunt îndeplinite următoarele condiții:

a) actul de identitate este valabil;

b) Plătitorul dispune de documente confirmative (în caz de necesitate);

c) Plătitorul dispune de suma necesară pentru remiterea de bani și comisionul pentru efectuarea acestei remiteri de bani.

4.1.2 În cazul în care plătitorul întrunește condițiile specificate la punctul 4.1.1, operatorul execută următoarele acțiuni:

a) Prezintă, la solicitarea clientului, Condițiile de executare și Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani;

b) Solicită de la Plătitor (opțional: verbal sau scris) datele remiterii de bani: numele, prenumele Beneficiarului (adresa de domiciliu, numărul de telefon etc), suma și valuta remiterii, țara de destinație și scopul plății și respectă prevederile legislației valutare;

c) Informează Plătitorul despre comisionul necesar a fi achitat pentru plata remiterii de bani; d) Efectuează și autentifică copia actului de identitate a clientului;

e) Perfectează, imprimă și semnează în două exemplare, ordinul de încasare a numerarului în suma totală a plății, formată din suma remiterii de bani și a comisionul aferent;

f) Încasează și verifică numerarul (suma remiterii de bani și suma comisionului) depus de client;

g) Prezintă clientului spre semnarea, ambele exemplare a ordinului de încasare a numerarului.

h) În baza datelor comunicate de Plătitor, introduce datele remiterii de bani în soft-ul Sistemului de remiteri de bani, confirmă tranzacția și imprimă blancheta-tip (2 exemplare). În blancheta-tip, codul unic de identifica re al remiterii de bani este generat automat de soft-ul Sistemului de remitere de bani.

i) Prezintă clientului ambele exemplare a blanchetei-tip pentru înscrierea numelui și prenumelui deplin, scopului plății și aplicarea semnăturii. Notă: Prin aplicarea semnăturii pe blancheta-tip, clientul

confirmă veridicitatea datelor remiterii de bani, și că i-au fost puse la dispoziție Condițiile de executare și Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani.

j) Eliberează clientului un exemplar al blanchetei-tip și un exemplar al ordinului de încasare a numerarului.

4.1.3. Utilizatorul sistemului de plăți are posibilitatea de a iniția ordnului de plată (remiterea de bani) din cabinetul (contul de plată) său personal cu condiția că se respectă următoarele condiții:

a) actul de identitate este valabil;

b) plătitorul dispune de documente confirmative (în caz de necesitate);

c) plătitorul dispune de suma necesară pentru remiterea de bani și comisionul pentru efectuarea acestei tranzacții.

4.1.4. Utilizatorul poate avea și calitatea atât de plătitor cât și de beneficiar al remiterilor de bani direct în contul de plăți. Pentru eliberarea remiterii de bani clientul trebuie să efectueze următoarele:

a) să se logheze în cabinetul personal, după care selectează „eliberare remitere de bani“;

b) indică codul unic al remiterii de bani;

c) verifică corectitudinea informațiilor afișate, inclusiv suma remiterii în valuta națională;

## 4.2. Eliberarea remiterii de bani

4.2.1 Eliberarea remiterilor de bani este efectuată la solicitarea clientului cu prezentarea următoarelor date:

a) Codul unic al remiterii de bani;

b) Suma și valuta remiterii de bani;

c) Numele, prenumele plătitorului;

d) Patronimicul plătitorului (în dependență de Sistemul de remitere de bani).

4.2.2 Remiterea de bani este eliberată cu condiția corespunderii datelor din Sistemul de remitere de bani utilizat, cu informația prezentată de beneficiarul plății și actul de identitate valabil al acestuia.

4.2.3 Prestatorul nu poartă responsabilitate pentru refuzul de a elibera remiterea de bani în cazul necorespunderii datelor despre beneficiarul plății, indicate de către plătitor. Responsabilitatea în astfel de cazuri o poartă plătitorul.

4.2.4 Pentru eliberarea remiterii de bani, Prestatorul nu percepe comision de la beneficiarul plății.

## 4.3. Modificarea remiterii de bani

4.3.1 Modificarea datelor remiterii de bani se efectuează la prezentarea de către Plătitor a actului de identitate valabil și a informației aferent remiterii de bani pentru care se solicită modificarea (sau blancheta-tip de expediere).

4.3.2 Remiterea de bani poate fi modificată de către locația care a efectuat expedierea, cu condiția ca remiterea de bani să fie disponibilă spre plată în soft-ul sistemului și nu a fost eliberată Beneficiarului sau returnată/anulată de Plătitor.

4.3.3 Pentru modificarea remiterii de bani, Plătitorul prezintă Cererea de modificare, completată (în formă liberă în cazul în care sistemul nu permite imprimarea acesteia din soft) cu datele remiterii de bani, în două exemplare. Cererea de modificare trebuie să conțină următoarele date: codul unic al remiterii de bani, suma, valuta remiterii de bani, beneficiarul plății, plătitorul și modificările care urmează a fi efectuate.

4.3.4 Pentru modificarea remiterii de bani, nu se percep comisioane suplimentare de la plătitor.

4.3.5 Dacă nu e posibilă modificarea solicitată de beneficiar (condițiile sistemului nu acceptă modificarea solicitată), se va propune Plătitorului returnarea remiterii de bani și efectuarea din nou a expedierii remiterii de bani.

## 4.4. Returnarea remiterii de bani

4.4.1 Returnarea remiterii de bani se efectuează la prezentarea de către Plătitor a actului de identitate valabil și a informației aferent remiterii de bani pentru care se solicită returnarea.

4.4.2 Remiterea de bani poate fi returnată de către locația care a efectuat expedierea, cu condiția ca remiterea de bani să fie disponibilă spre plată în soft-ul sistemului și nu a fost eliberată Beneficiarului.

4.4.3 Pentru returnarea remiterii de bani, Plătitorul prezintă Cererea de returnare, completată (în formă liberă în cazul în care sistemul nu permite imprimarea acesteia din soft) cu datele remiterii de bani, în două exemplare.

4.4.4 Pentru returnarea remiterii de bani în aceeași zi operațională comisionul achitat pentru transfer, se returnează plătitorului (cu unele excepții, indicate în “Condițiile de executare a remiterilor de bani”). Pentru returnarea remiterii de bani în orice altă zi, comisionul nu restituie plătitorului.

#### *4.5. Anularea remiterii de bani*

4.5.1 Anulare remiterii de bani se efectuează la prezentarea de către Plătitor a actului de identitate valabil și a formularului de expediere.

4.5.2 Pentru anularea remiterii de bani, Plătitorul (ordonatorul) se va adresa doar pe parcursul zilei operaționale când a fost efectuată remiterea de bani, la subunitatea băncii care a efectuat operațiunea de expediere (cu condiția ca remiterea de bani să fie disponibilă spre plată și nu a fost eliberată beneficiarului).

4.5.3 Pentru anularea remiterii de bani, Plătitorul prezintă Cererea de anulare, completată (în formă liberă în cazul în care sistemul nu permite imprimarea acesteia din soft), în două exemplare.

4.5.4 Suma remiterii de bani și comisionul se restituie integral Plătitorului (cu unele excepții indicate în “Condițiile de executare a remiterilor de bani”).

5. Drepturile și obligațiile Prestatorului și ale Plătitorului/Beneficiarului în procesul de prestare a serviciilor prin sistemele de remitere de bani

#### *5.1. Drepturile Plătitorului:*

5.1.1 Să obțină toată informația despre condițiile și modul de efectuare a remiterilor de bani;

5.1.2 Să solicite și să primească ajutorul prestatorului de servicii de plată participant în soluționarea problemelor ce țin de eliberarea și plata remiterilor de bani;

5.1.3 Să i se ofere posibilitatea de modificare, anulare și returnare a remiterii de bani cu condiția că remiterea de bani nu a fost eliberată beneficiarului plății;

5.1.4 Să îi fie returnată suma remiterii de bani în cazul în care remiterea de bani nu a fost eliberată;

5.1.5 Să îi fie returnat comisionul (integral sau parțial), pentru efectuarea remiterii de bani în cazul în care el îndeplinește condițiile impuse de Sistemul de remitere de bani și returnarea comisionului este permisă de Sistemul de remitere de bani.

#### *5.2. Obligațiile Plătitorului:*

5.2.1 Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova;

5.2.2 Să respecte cerințele Sistemului de remitere de bani;

5.2.3 Să prezinte prestatorului de servicii de plată participant actul de identitate valabil și documentele justificative (în caz de necesitate);

5.2.4 Să nu efectueze plata remiterilor de bani în scopuri antreprenoriale;

5.2.5 Să nu efectueze plata remiterilor de bani persoanelor necunoscute;

5.2.6 Să păstreze documentul ce confirmă eliberarea și plata remiterii de bani;

5.2.7 Să informeze beneficiarul plății despre efectuarea plății remiterii de bani și să comunice datele necesare pentru eliberarea remiterii de bani.

#### *5.3. Drepturile Beneficiarului:*

5.3.1 Să primească remiterea de bani al cărui beneficiar este, fără a achita un comision suplimentar;

5.3.2 Să solicite un document confirmativ ce ar conține datele remiterilor de bani eliberate pe perioada solicitată.

#### 5.4. *Obligațiile Beneficiarului:*

5.4.1 Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova;

5.4.2 Să respecte cerințele Sistemului de remitere de bani;

5.4.3 Să prezinte informațiile necesare pentru eliberarea remiterii de bani.

#### 5.5. *Drepturile prestatorului de servicii de plată participant:*

5.6.1 Prestatorul de servicii de plată participant nu poartă răspundere pentru neprimirea la timp a remiterii de bani din motiv că:

a) Plătitorul a indicat eronat datele Beneficiarului plății, indicate în Sistemul de remitere de bani, în rezultatul căruia beneficiarul plății nu a primit la timp remiterea de bani;

b) Plătitorul nu a adus la cunoștința beneficiarului plății codul unic al remiterii de bani.

#### 5.6. *Obligațiile prestatorului de servicii de plată participant:*

5.6.1 să solicite de la client să fie respectate cerințele legislației Republicii Moldova și cerințele Sistemului de remitere de bani;

5.6.2 să ofere clientului Regulile și condițiile de executare a remiterilor de bani spre cunoștință la solicitarea acestuia;

5.6.3 prestatorul de servicii de plată participant urmărește cazurile de fraudă și tentativele de fraudă într-un registru special, luând toate măsurile necesare pentru minimizarea și descurajarea acestora în Sistemele de remitere de bani la care participă.

#### 6. Modul de înaintare de către Plătitor/Beneficiar a reclamațiilor privind serviciile de remitere de bani.

6.1. Prestatorul de servicii de plată participant primește, înregistrează și examinează reclamațiile privind plata/eliberarea remiterilor de bani cu utilizarea Sistemelor de remitere de bani la care participă prin intermediul Serviciului Call Center la numărul de telefon: (+373) 22 837-155 (Call center) sau e-mail [support@bpay.md](mailto:support@bpay.md) sau pe suport de hârtie depusă la sediul prestatorului.