

## Regulile de prestare a serviciilor de transfer internațional de mijloace bănești

### 1. Transferuri bănești oferite de BC “Mobiasbanca - Groupe Société Générale”SA:



### 2. Modul de expediere a mijloacelor bănești aferente transferului internațional:

- completează *Cererea de Expediere* standard;
- înmânează operatorului Mobiasbanca cererea completată, actul de identitate valabil, documente confirmative (în caz de necesitate), banii de transferat și comisionul aferent transferului;
- operatorul introduce detaliile transferului în sistem și îți înmânează chitanța spre verificare, menționând numărul de control al transferului de bani;
- sună destinatarul pentru a-i comunica suma trimisă, țara și orașul din care au fost expediați banii și Codul transferului de bani înscris pe chitanță.

### 3. Modul de eliberare a mijloacelor bănești aferente transferului internațional:

- completează *Cererea de Eliberare* standard, indicând numele expeditorului, suma transferului, orașul și țara de unde au fost trimiși banii, precum și Codul transferului;
- înmânează operatorului Mobiasbanca cererea și actul de identitate valabil;
- operatorul îți înmânează banii și chitanța aferentă transferului de bani.

### 4. Actele necesare expedierii/eliberării transferului:

#### A. Pentru persoana fizică rezidentă - actul de identitate din sistemul național de pașapoarte:

- ⇒ Buletin de identitate;
- ⇒ Pașaport de uz intern emise de fosta URSS, cu mențiunea despre cetățenia Republicii Moldova și codul personal, confirmate prin semnătura și ștampila organului abilitat. În cazul persoanelor care au renunțat la buletin de identitate din considerente religioase, în pașaportul emis de fosta URSS, lipsesc datele despre codul personal și obligatoriu trebuie să fie prezentă mențiunea despre cetățenia Republicii Moldova și mențiunea “valabil pe termen nelimitat”, confirmate prin semnătura și ștampila organului abilitat;
- ⇒ Permis de ședere (de culoare galbenă) pentru cetățenii străini, în care să fie indicat domiciliul permanent în Republica Moldova;
- ⇒ Buletin de identitate (de culoare roșie) pentru apatrizi în care să fie indicat domiciliul permanent în Republica Moldova

#### B. Pentru persoana fizică nerezidentă:

- ⇒ Pașaportul eliberat de către organele abilitate ale statului străin;
- ⇒ Pașaportul străin al cetățeanului RM (de culoare albastră) (cu mențiunea privind radierea lor din evidență de la locul de domiciliu);
- ⇒ Permis de ședere (de culoare verde) pentru cetățenii străini (provizoriu), eliberat de către organul abilitat al Republicii Moldova;
- ⇒ Permis de ședere pentru apatrizi (provizoriu) eliberat de către organul abilitat al Republicii Moldova.



## 5. Restricțiile valutare stipulate în legislația RM referitor la suma transferurilor efectuate în valută străină din RM peste hotare, prin intermediul sistemelor de transferuri bănești:

### A. pentru rezidenți

- **până la 1.000 euro (sau echivalentul lor)** - poate fi efectuat un transfer unic în străinătate, fără prezentarea la bancă a actelor de confirmare a gradului de rudenie a beneficiarului sau altor acte confirmative;
- **de la 1.000 până la 10.000 euro (sau echivalentul lor)** - poate fi efectuat un transfer unic în străinătate doar în favoarea rudelor (părinți, copii, soți, frați, surori, bunei, nepoți) cu condiția prezentării la bancă a unui act care certifică gradul de rudenie (original și copie). De asemenea, este posibilă efectuarea unui transfer unic în străinătate pe numele propriu, pentru cheltuieli curente, prezentând băncii documentele care atestă faptul vizitei/șederii peste hotare (ex.: confirmarea de la locul de muncă, instituția de învățământ sau instituția medicală din străinătate, etc.);
- **mai mult de 10.000 euro (sau echivalentul lor)** - poate fi efectuat transfer unic în străinătate doar în beneficiul rudelor, prezentând la bancă actele ce atestă gradul de rudenie, precum și actele ce certifică necesitatea acestui transfer în favoarea beneficiarului. De asemenea, se efectuează la prezentarea la banca a actelor ce confirmă faptul aflării temporare în străinătate și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării plății/transferului de către persoana fizică și conțin date despre suma plății/transferului.

### B. pentru nerezidenți

- **până la 1.000 euro (sau echivalentul lor)** - poate fi efectuat un transfer unic în străinătate fără prezentarea la bancă a actelor, care atestă gradul de rudenie sau altor acte confirmative;
- **mai mult de 1.000 euro (sau echivalentul lor)** - poate fi efectuat un transfer unic în străinătate doar în beneficiul rudelor, prezentând la bancă actele ce atestă gradul de rudenie, precum și actele ce certifică necesitatea acestui transfer în favoarea beneficiarului;
- **sume nelimitate** - dacă transferuri se fac în străinătate pe numele propriu.

## 6. Drepturile și obligațiile plătitorului/beneficiarului în procesul prestării de către bancă a serviciilor de transfer internațional de mijloace bănești:

### 6.1. Drepturile plătitorului

- să solicite modificarea datelor beneficiarului (Nume, Prenume, Patronimic), cu condiția că transferul nu a fost deja achitat beneficiarului;
- să solicite returnarea transferului, cu condiția că transferul nu a fost deja achitat beneficiarului;
- să primească suma transferului expediat, în cazul în care transferul nu a fost primit de către beneficiarul transferului și returnat băncii expeditoare;
- să solicite perfectarea confirmărilor privind transferurile expediate pe o perioadă indicată, cu condiția achitării comisionului aferent acestei operațiuni, conform tarifelor în vigoare ale băncii.

### 6.2. Obligațiile Plătitorului

- să prezinte un act de identitate valid. În cazul expedierii mijloacelor bănești de către un reprezentant al plătitorului, care acționează în baza unei procuri autentificate notarial, reprezentantul prezintă un act de identitate valid și procura autentificată notarial;
- în funcție de caz, să prezinte documentele ce atestă gradul de rudenie sau/și de proveniență a banilor, în conformitate cu restricțiile valutare stipulate în legislația RM;
- să completeze și să semneze Cererea de Expediere numerar;
- să achite comisionul aferent sumei transferate conform tarifelor în vigoare ale băncii;
- să păstreze documentele ce confirmă efectuarea transferului (ordinul de încasare numerar, alte documente);
- să achite comisionul aferent sumei expediate în cazul expedierii repetate a transferului returnat băncii (din motivul imposibilității primirii de către beneficiarul transferului).



### 6.3. *Drepturile beneficiarului*

- să primească mijloacele bănești transferate pe numele său fără achitarea unui comision suplimentar;
- să solicite perfectarea confirmărilor privind transferurile primite pe o perioadă indicată, cu condiția achitării comisionului aferent acestei operațiuni, conform tarifelor în vigoare ale băncii.

### 6.4. *Obligațiile beneficiarului*

- să prezinte un act de identitate valid. În cazul eliberării transferului unui reprezentant al beneficiarului, care acționează în baza unei procuri autentificate notarial, reprezentantul prezintă un act de identitate valid și procura autentificată notarial;
- să cunoască detaliile transferului: Codul transferului, sistemul de transfer prin intermediul căruia primește mijloacele bănești le expediate, suma și valuta transferului, NPP persoanei plătitoare și țara de unde primește transferul;
- să completeze (după necesitate) și să semneze Cererea de Eliberare numerar.

## 7. **Drepturile și obligațiile băncii participante în procesul prestării de către bancă a serviciilor de transfer internațional de mijloace bănești:**

### 7.1. *Drepturile băncii participante*

- să încaseze comisionul aferent sumei transferului expediat, de la plătitorul transferului de mijloace bănești;
- să identifice plătitorul/beneficiarul la momentul expedierii/eliberării mijloacelor bănești în baza actului de identitate valid, cu preluarea copiei acestuia. În cazul refuzului clientului de a oferi copia actului de identitate, banca participantă este în drept să refuze procesarea tranzacției solicitate de către client.
- să perfecteze confirmări privind transferurile expediate/primite, ca urmare a solicitării plătitorului/beneficiarului, pe o perioadă indicată;

### 7.2. *Obligațiile băncii participante*

- să se asigure că plătitorul /beneficiarul a luat cunoștință cu condițiile de executare a transferului internațional de mijloace bănești;
- să ofere prezentele Reguli spre cunoștință plătitorului /beneficiarului la solicitarea acestuia;
- să îndeplinească calitativ și în termen, conform regulilor sistemelor de transfer internațional de mijloace bănești, obligațiile sale față de client, respectând principiile de confidențialitate;
- să proceseze operațiunea de eliberare a mijloacelor bănești în corespundere cu datele beneficiarului din actul de identitate prezentat (Nume, Prenume, Patronimic, etc.);
- să nu perceapă comisioane suplimentare în cazul efectuării de către expeditor a anumitor modificări în transfer, în numele sau/și prenumele beneficiarului;
- să nu perceapă comisioane de la beneficiarul transferului la primirea mijloacelor bănești transferate.

## 8. **Modul de înaintare de către plătitor/beneficiar a reclamațiilor privind serviciile de transfer internațional de mijloace bănești:**

- A. Clientul depune reclamația în scris, exprimându-și problema în formă liberă sau prin completarea Fișei de reclamații. În caz de necesitate anexează documente aferente reclamației.
- B. Fișele de reclamații se găsesc pe panoul informativ al unității bancare sau pot fi solicitate de la personalul care deservește clienții. Reclamațiile pot fi la fel transmise prin intermediul site-ului oficial [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md) / Rubrica Sugestii și Reclamații, sau expediind un mesaj la adresa [calitate@mobiasbanca.md](mailto:calitate@mobiasbanca.md), unde vor fi lăsate datele de contact.
- C. Persoana responsabilă din unitatea bancară primește cererea/fișa completată pentru a fi înregistrată și eliberează o copie clientului.
- D. Serviciul Calitate examinează reclamația și, ulterior, expediază răspunsul final către client conform legislației în vigoare.

