



Anexa nr. 4
la Procedura "Prestarea de către BC "MAIB" S.A. a
serviciilor de remitere de bani"

Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani în cadrul BC „MAIB” S.A.

1. Dispoziții generale

- 1.1. Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani (în continuare - Reguli) în cadrul BC „MAIB” S.A. (în continuare – Bancă) conțin prevederi comune tuturor Sistemelor de remitere de bani la care participă Banca, 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 Băncii 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 HCA al BNM nr. 204 din 15.10.2010, cu modificările ulterioare, etc.

2. Noțiuni:

- 2.1. **Bancă** – BC "MAIB" S.A., inclusiv oficiul central, sucursale, agenții și alte unități structural interne care acționează în calitate de prestator de servicii de plată participant în relația cu sistemele de remiteri de bani.
- 2.2. **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).
- 2.3. **Blancheta - tip** - reprezintă documentul generat în Suportul Programistic, semnat de către client, care servește ca bază pentru efectuarea operațiunilor de plată sau eliberare a remiterii de bani.

- 2.4. **Client** – Plătitor sau Beneficiar al plății care dispune de expedierea, 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. **Locație** – sucursală/agenție a Băncii dotată cu Suport Programistic unde Clienții pot solicita expedierea/eliberarea mijloacelor bănești aferente remiterii de bani prin Sisteme de remitere de bani.
- 2.7. **Limita de sistem** – suma maximă a unei remiteri de bani, care poate fi expedită 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 și la ghișeele băncii.
- 2.8. **Operator** – angajatul Băncii care dispune de cheie de acces, responsabil de efectuarea remiterilor de bani în Suportul Programistic al Sistemului de remitere de bani.
- 2.9. **Plătitor (Ordonator)** – persoana care dă un ordin de remitere de bani în cazul în care nu există un cont de plăți.
- 2.10. **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.
- 2.11. **Remitere de bani bivalutară** – valuta remiterii expediate diferă de valuta remiterii spre eliberare.
- 2.12. **Sistem de remitere de bani (Organizator)** – 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.
- 2.13. **Serviciu de remitere de bani** – serviciul în cadrul căruia prestatorul de servicii de plată al plătitorului primește de la plătitor mijloace bănești pentru a fi expediate prin intermediul sistemelor de remitere de bani sau serviciul în cadrul căruia prestatorul de servicii de plată al beneficiarului pune la dispoziția beneficiarului plății mijloacele bănești expediate prin intermediul sistemelor de remitere de bani;
- 2.14. **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 permanent, , buletin de identitate provizoriu emis de către autoritățile Republicii Moldova (BP), cu termenul de valabilitate de până la un an, iar în cazul persoanelor care renunță la numărul de identificare de stat și la evidența automatizată în Registrul de stat al populației,* buletinele de identitate provizorii se eliberează pe un termen de 10 ani ;;
 - b) pentru nerezidenți pe teritoriul Republicii Moldova, se utilizează: pașaportul de internațional al cetățeanului străin.
- 2.15. **Banca, în calitate de prestator de servicii de plată participant, prestează servicii de remiteri de bani în cadrul următoarelor sisteme de remiteri de bani:**
- Western Union
 - RIA Money Transfer

- Zolotaya Korona
- MoneyGram
- Contact
- Unistream
- InteliExpress
- Smith&Smith

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

3.1. Expedierea remiterilor de bani poate fi efectuată cu următoarele **destinații**:

- a) cheltuieli familiale;
- b) sub formă de donație
- c) în legătură cu stabilirea cu domiciliul în străinătate;
- d) în legătură cu aflarea temporară în străinătate;
- e) în scopul obținerii vizei;
- f) remiteri de bani necomerciale socialmente importante;
- g) remiteri de bani ale persoanei fizice în contul său deschis în străinătate;
- h) 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 Bancă a documentelor justificative;
- ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă a următoarelor documente:
 1. 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 Bancă a documentelor justificative;
- ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor), la prezentarea la Bancă a unui Contract de donație.

c) Stabilirea cu domiciliul în străinătate:

- i. până la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la Bancă a documentelor justificative;
- ii. un transfer în sumă ce depășește 10.000 euro (sau echivalentul lor), la prezentarea la Bancă 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 Bancă a documentelor justificative;
- ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă 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 Bancă a documentelor justificative;
- ii. de la 10.000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la Bancă:
 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 Bancă 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 Bancă 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 Bancă a documentelor justificative, în următoarele cazuri:
- transferul pe numele său;
 - 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 Bancă 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 Bancă a documentelor justificative, în următoarele cazuri:
- transferul pe numele său;
 - 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 Bancă 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. Expedierea remiterii de bani:

- 4.1.1 Expedierea remiterii de bani este efectuată la solicitarea (opțional: verbal sau scris) Plătitorului în următoarele condiții:
- Prezintă un act de identitate valabil;
 - Plătitorul dispune de documente confirmative (în caz de necesitate);
 - 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 Băncii execută următoarele acțiuni:
- Prezintă, la solicitarea clientului, Condițiile de executare și Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani;
 - 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;
 - Informează Plătitorul despre comisionul necesar a fi achitat pentru plata remiterii de bani;
 - 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 comisionului 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.

Notă: Prin aplicarea semnăturii, clientul confirmă corectitudinea sumei depuse.

- 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).
Pe blancheta-tip, codul unic de identificare al remiterii de bani este generat automat de soft-ul Sistemului de remitere de bani.
- i) Prezintă clientului ambele exemplare a blanchetei-tip pentru aplicarea semnăturii și indicarea scopului plății și doar în cazul acesta nu este imprimat în blanchetă .
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.

4.2. Eliberarea remiterii de bani

- 4.2.1 Eliberarea remiterilor de bani este efectuată la solicitarea verbală a 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).
 - e) Să indice una din datele despre Plătitor: adresa sau numărul național de identitate (numărul de identificare de stat) sau data și locul nașterii;
- 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 Banca 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 La eliberarea unei remiteri de bani, operatorul Băncii verifică dacă mesajul de însoțire din soft-ul Sistemului de remiteri de bani conține informația deplină cu privire la identitatea persoanei care a inițiat remiterea de bani:
 - a) numele și prenumele plătitorului;
 - b) codul unic al remiterii de bani;
 - c) adresa **sau** numărul național de identitate (numărul de identificare de stat) **sau** data și locul nașterii al plătitorului.

Notă: În cazul lipsei informației indicate la subpunct .a) și b) cu privire la expeditor se va refuza eliberarea remiterii de bani.

În cazul în care operatorul constată că informațiile cu privire la plătitor specificate la pct. c) lipsesc sau sunt incomplete, acesta va respinge remiterea de bani sau va solicita informații complete cu privire la plătitor.

4.2.6 În cazul în care plătitorul întrunește condițiile specificate la punctul 4.2.1-4.2.4, operatorul Băncii execută următoarele acțiuni:

- a) Solicită de la client prezentarea actului de identitate valabil și îl identifică conform Procedurilor interne a Băncii „Cunoaște-ți clientul – persoană fizică”;
- b) Identifică și verifică existența remiterii de bani în soft-ul Sistemului de remiteri de bani prin contrapunerea informației comunicate de Beneficiar cu datele generate de sistem;
- c) Dacă datele remiterii de bani din sistem corespunde cu informația furnizată de Beneficiar, confirmă tranzacția și imprimă blancheta-tip (2 exemplare);
- d) Perfectează, imprimă și semnează în două exemplare, ordinul de eliberare a numerarului;
- e) Prezintă clientului spre verificare și semnarea, ambele exemplare a blanchetei-tip și a ordinului de eliberare a numerarului, drept confirmare a efectuării tranzacției;
- f) Eliberează clientului un exemplar al blanchetei-tip și un exemplar al ordinului de eliberare a numerarului.

4.2.7 Pentru eliberarea remiterii de bani, Banca 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 Plătitorul semnează blancheta-tip de modificare a remiterii de bani în două exemplare.
a. 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. În cererea de modificare se vor indica următoarele date: codul unic al remiterii de bani, suma, valuta remiterii de bani, beneficiarul plății și modificările care urmează a fi efectuate.

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

4.1.5 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 (sau blancheta-tip de expediere).

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 semnează blacheta-tip de returnare a remiterii de bani în două exemplare.
- b. În cazul când aplicația sistemului nu permite imprimarea formularului de returnare a remiterii, operatorul va solicita Plătitorului completarea cererii de returnare a remiterii de bani. În cererea de returnare se vor indica următoarele date: codul unic al remiterii de bani, suma, valuta remiterii de bani, beneficiarul plății și motivul returnării.
- 4.4.4 Pentru returnarea remiterii de bani în aceeași zi operațională comisionul achitat pentru transfer, se returnează plătitorului și doar în caz că acesta se restituie de către sistemul de remitere 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.
- 4.4.5 Pentru anularea remiterii de bani, Plătitorul semnează blacheta-tip de anulare a remiterii de bani în două exemplare.
- c. În cazul când aplicația sistemului nu permite imprimarea formularului de anulare a remiterii, operatorul va solicita Plătitorului completarea cererii de anulare a remiterii de bani. În cererea de anulare se vor indica următoarele date: codul unic al remiterii de bani, suma, valuta remiterii de bani, beneficiarul plății și motivul anulării.
- 4.5.3 Suma remiterii de bani și comisionul se restituie integral Plătitorului dacă acesta se restituie de către sistemul de remitere de bani .

5. **Minori:** Eliberarea/expedierea remiterii de bani minorului cu vârsta sub 18 ani, dacă permite sistemul remiterii de bani, se va efectua în prezența unuia dintre părinți sau reprezentanții legali, în condițiile prevăzute de lege. În cazul în care Plătitorul remiterii de bani este unul din părinții minorului se va solicita suplimentar prezentarea certificatului de naștere.

6. Drepturile și obligațiile Băncii 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 doar în cazul cînd acesta este returnat 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 (Băncii):

- 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 (Băncii):

- 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, luînd toate măsurile necesare pentru minimizarea și descurajarea acestora în Sistemele de remitere de bani la care participă.

7. 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 expedierea/eliberarea remiterilor de bani cu utilizarea Sistemelor de remitere de bani la care participă prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon:1313 sau e-mail inform@maib.md sau pe suport de hârtie depusă la sucursala băncii.