

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

Cuprins

1. CERINȚE REFERITOARE LA CALITATE 3
2. FAZELE PROCESULUI..... 4 - 17

	<i>Elaborat</i>	<i>Coordonat</i>	<i>Coordonat</i>	<i>Aprobat</i>
Funcție	Șef SCMSP	Director DOF	Contabil șef	Director general Î.S."Poșta Moldovei"
Nume, prenume	Buzu G.	Spînu I.	Maimescu V.	NASTAS Serghei
Semnătura				
Data				

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. ”Poșta Moldovei” a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

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

Subdiviziune	Expediat Scrisoarea nr.	Numărul de exemplare	Subdiviziune	Expediat Scrisoarea nr.	Numărul de exemplare
SCMSP		7	CP Glodeni		1
CP Anenii Noi		1	CP Ialoveni		1
CP Basarabeasca		1	CP Hîncești		1
CP Bălți		1	CP Leova		1
CP Briceni		1	CP Nisporeni		1
CP Cahul		1	CP Oconița		1
CP Călărași		1	CP Orhei		1
CP Cantemir		1	CP Rezina		1
CP Căușeni		1	CP Rîșcani		1
CP Cimișlia		1	CP Sîngerei		1
CP Comrat		1	CP Soroca		1
DP Chișinău		1	CP Ștefan Vodă		1
CP Criuleni		1	CP Șoldănești		1
CP Dondușeni		1	CP Strășeni		1
CP Drochia		1	CP Taraclia		1
CP Dubăsari		1	CP Telenești		1
CP Edineț		1	CP Ungheni		1
CP Florești		1			

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

CERINȚE REFERITOARE LA CALITATE

Cerințe	Documentele în care sînt indicate cerințele	Locul arhivării documentelor
Cerințele legale, hotărîri ale Guvernului și alte acte normative	1. Legea RM nr.62-XVI din 21.03.2008 cu privire la reglementarea valutară	Î.S. „Poșta Moldovei” SCMSP
	2. Legea RM nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică	Î.S. „Poșta Moldovei” SCMSP
	3. Legea comunicațiilor poștale nr.36 din 17 martie 2016	Î.S. „Poșta Moldovei” SCMSP
	4. Reguli privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin HG nr.1457 din 30.12.2016	Î.S. „Poșta Moldovei” SCMSP
	5. Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin hotărîrea Consiliului de administrație a BNM nr.8 din 28 ianuarie 2010 cu modificările ulterioare	Î.S. „Poșta Moldovei” SCMSP
	6. 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	Î.S. „Poșta Moldovei” SCMSP
	7. Instrucțiunea cu privire la angajamentele externe, aprobată prin hotărîrea Consiliului de administrație a BNM nr.185 din 13 iulie 2006	Î.S. „Poșta Moldovei” SCMSP
Cerințele standardelor	Standardul internațional ISO 9001:2011	

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

2. Fazele procesului

1. DISPOZIȚII GENERALE.

1.1. Regulile privind prestarea de către Î.S."Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești, (în continuare - Regulii) sînt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei:

- Legea privind reglementarea valutară nr.62-XVI din 21 martie 2008;
- Legea cu privire la serviile de plată și moneda electronică nr.114 din 18 mai 2012;
- Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului nr.190-XVI din 26 iulie 2007;
- Legea comunicațiilor poștale nr.36 din 17 martie 2016;
- Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin hotărîrea Consiliului de administrație a BNM nr.8 din 28 ianuarie 2010;
- 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;
- Instrucțiunea privind la angajamentele externe, aprobată prin hotărîrea Consiliului de administrație a BNM nr.185 din 13 iulie 2006;
- Regulile privind prestarea serviciilor poștale aprobate prin HG nr.1457 din 30.12.2016;
- Statutul Î.S."Poșta Moldovei";
- Alte acte normative, regulamente și proceduri interne ale întreprinderii.

1.2. Regulile în cauză reglementează modul de prestare a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești și conțin prevederi comune tuturor sistemelor de transferuri internaționale de mijloace bănești .

1.3. Î.S. „Poșta Moldovei” este participantă la următoarele sisteme de transferuri internaționale de mijloace bănești:

- IFS (STEFI) UPU;
- Western Union;
- MoneyGram;
- Contact;
- Leader;
- Zolotaia Corona;
- Blizco;
- Sigue Money Transfer (SMT);
- XpressMoney;
- Money Exchange;
- Forsaj;

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

- Unistream;
- Intelepress;
- WelSend.

1.4. În cadrul operațiunilor valutare în oficiile poștale ale Î.S."Poșta Moldovei" se permite:

- a) Eliberarea transferurilor internaționale, adresate persoanelor fizice rezidente și nerezidente, în valută străină sau valută națională;
- b) Expedierea de către persoanele fizice rezidente și nerezidente (cu sau fără utilizarea conturilor deschise în băncile licențiate) a transferurilor internaționale în valută străină sau valută națională.
- c) Efectuarea de către persoanele juridice a transferurilor internaționale în favoarea persoanelor fizice în valută străină sau valută națională.

1.5. Suma transferului internațional în cadrul operațiunilor valutare poate fi:

- a) eliberată de către oficiul poștal persoanei fizice în numerar sau transferată la contul persoanei fizice –destinatar al transferului, deschis într-o bancă licențiată din Republica Moldova;
- b) transferată (expediată) pe numele persoanei fizice sau juridice –destinatar al transferului pentru ai fi eliberată în numerar sau transferată la cont;
- c) restituită expeditorului mijloacelor bănești;
- d) vândută prestatorului SPR contra monedei naționale (în cazul valutei străine) sau utilizată pentru cumpărarea valutei străine (în cazul monedei naționale) cu utilizarea operațiunilor prevăzute de legislația valutară a Republicii Moldova pentru persoanele fizice.

Notiuni principale.

În sensul prezentelor Reguli, următoarele notiuni principale semnifica:

- a) ***remitere de bani*** – serviciu de plata în cadrul caruia se primesc fonduri de la platitor fara crearea unui cont de plati pe numele platitorului sau al beneficiarului platii, cu scopul unic de a transfera o suma corespunzatoare beneficiarului platii sau unui alt prestator de servicii de plata care actioneaza în numele beneficiarului platii, si/sau în cadrul caruia fondurile sînt primite în numele beneficiarului platii si sînt puse la dispozitia acestuia;
- b) ***operatiune de plata*** – actiune, initiata de platitor sau de beneficiarul platii, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligatii existente între platitor si beneficiarul platii;
- c) ***cheltuieli familiale*** – cheltuielile pentru întreținerea membrilor familiei;
- d) ***documente justificative*** – documentele care justifică efectuarea de către persoanele juridice și fizice a plăților și transferurilor în cadrul operațiunilor valutare;
- e) ***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;

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

- f) **persoane fizice rezidente** - persoane fizice (cetateni ai Republicii Moldova, cetateni straini si apatrizi) care au domiciliul în Republica Moldova, atestat cu act de identitate corespunzator, inclusiv cele care se afla temporar peste hotare;
- g) **persoane fizice nerezidente** - persoane fizice care nu sînt rezidente conform prevederii de la pct.f) al capitolului dat, inclusiv cele care se află temporar în Republica Moldova;
- h) **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.
- i) **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.
- j) **transfer unic** –transferul de o singură dată care se efectuează de către persoana fizică sau juridică prin intermediul unui ordin /formular de plată;
- k) **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 în numerar/ transferul în numerar în cadrul operațiunii valutare.
- l) **prestatori de servicii de plată nebancari rezidenți (prestatori SPR nebancari)** – persoane juridice (altele decit 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;
- m) **persoane juridice rezidente** – rezidenții specificați la art.3 pct.9 lit.b) – g) din Legea nr.62 – XVI din 21.03.2008;
- n) **persoane juridice nerezidente** – nerezidenții specificați la art.3 pct.10 lit.b) – i) din Legea nr.62 – XVI din 21.03.2008;
- o) **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 sursa publica).

2. CERINȚE GENERALE PRIVIND EFECTUAREA TRANSFERURILOR BĂNEȘTI INTERNAȚIONALE PRIN OFICIILE POȘTALE ALE Î.S."POȘTA MOLDOVEI".

2.1. Transferurile bănești internaționale se efectuează conform prevederilor legislației Republicii Moldova și conform condițiilor Acordurilor încheiate între Î.S."Poșta Moldovei" și Administrațiile poștale ale altor state, precum și Sistemele de transferuri internaționale non-poștale.

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

2.2. Transferurile în valută străină (USD, EUR) se efectuează în toate oficiile poștale ale Î.S."Poșta Moldovei" în/din țările și sistemele internaționale de transferuri bănești non-poștale, enumerate în Anexa nr.1 la prezentele Reguli.

2.3. Valuta mijloacelor bănești (MDL, USD, EUR) la expediere și la eliberare este selectată de către client. La convertirea sumei transferului se aplică cursul de vânzare / cumpărare al EUR, USD, MDL, stabilit de Banca agreată de Î.S."Poșta Moldovei" la ziua efectuării operațiunii, cu excepția sumelor transferurilor „Western Union” și „Zolotaia Corona”, care se convertesc la cursul stabilit de Compania "Western Union" și Compania „Zolotaia Corona” la data expedierii / achitării transferului.

2.4. La convertirea sumelor transferurilor bănești internaționale expediate/ achitate în zilele de odihnă sau sărbători, se utilizează cursul de cumpărare/ vânzare, stabilit de Banca agreată de Î.S."Poșta Moldovei" pentru ziua lucrătoare precedentă zilelor de odihnă sau sărbători.

2.5. Transferurile bănești se efectuează de către oficiile poștale numai la prezentarea buletinului de identitate, în original, al expeditorului/ destinatarului transferului sau în baza procurii autentificate notarial și documentelor justificative privind suma și scopul transferului, după caz.

2.6. Aplicarea cursurilor de schimb la efectuarea transferurilor internaționale:

2.6.1. În baza art.39 al Legii cu privire la reglementarea valutară nr.62-XVI din 21.03.2008, prin ordinul directorului general al Î.S."Poșta Moldovei" este stabilit că, la expedierea/ achitarea mandatelor internaționale se utilizează cursul de cumpărare/ vânzare al Băncii Comerciale, agreate de Î.S."Poșta Moldovei".

2.6.2. Informația privind cursul valutar, utilizat de oficiile poștale la recalculul sumelor mandatelor expediate/ achitate, zilnic se afișează în oficiul poștal la loc accesibil pentru vizualizare de către clienți.

2.6.3. Indiferent de valuta mandatului intrat spre achitare, el poate fi achitat în MDL. În acest caz, suma mandatului se recalculează din USD, EUR sau RUB în MDL, utilizând cursul de cumpărare al Băncii Comerciale, agreate de Î.S."Poșta Moldovei".

2.6.4. În cazul, dacă la expedierea mandatelor internaționale, clientul depune în casieria oficiului poștal MDL, suma mandatului se recalculează în valuta în care trebuie să fie exprimat mandatul în sistemul de transferuri respectiv, utilizând cursul de vânzare al Băncii Comerciale, agreate de Î.S."Poșta Moldovei".

2.6.5. Tariful pentru expedierea mandatelor internaționale se achită de către expeditor în MDL. În cazul, dacă tariful pentru expedierea mandatelor internaționale este stabilit în valută străină (USD sau EUR), acesta se recalculează în MDL, utilizând cursul oficial al Băncii Naționale a Moldovei.

2.7. Pentru **eliberarea mijloacelor bănești în oficiul poștal** destinatarul este obligat:

- Să prezinte un act de identitate valabil la ziua efectuării operațiunii;

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

- Să comunice operatorului oficiului poștal:
 - Numele, prenumele expeditorului;
 - Țara de origine a mijloacelor bănești;
 - Suma și valuta pe care o așteaptă;
 - Numărul de control al transferului.

Operatorul oficiului poștal verifică identitatea clientului, după care verifică existența transferului dat în Sistemul de transfer respectiv și contrapune informația prezentată de client cu cea din Sistem.

Eliberarea mijloacelor bănești clientului se efectuează doar în cazul corespunderii informației prezentate de client cu cea din Sistem.

Eliberarea mijloacelor bănești se efectuează în valuta de expediere a transferului respectiv sau, la solicitarea destinatarului, transferul exprimat la expediere în valută străină (USD, EUR) poate fi eliberat în MDL. Convertirea sumei din USD sau EUR în MDL se efectuează la cursul de cumpărare al băncii, agreate de Î.S. "Poșta Moldovei", valabil în ziua achitării transferului, cu excepția sumelor transferurilor „Western Union” și „Zolotaia Corona”, care se convertesc la cursul stabilit de Compania "Western Union" și Compania „Zolotaia Corona” la data achitării transferului.

Achitarea parțial în EUR sau USD și parțial în MDL a transferurilor bănești internaționale sosite din țările/ prin sistemele de transferuri enumerate în Anexa 1 a prezentelor Reguli, se permite doar în cazul fracțiunilor de monedă de pînă la 4,99 EUR, din cauza lipsei bancnotelor cu nominalul valoric mic sau a cenților.

Fracțiunile de monedă de pînă la 4,99 EUR se vor achita în MDL, convertiți la cursul de cumpărare al băncii, agreate de Î.S. "Poșta Moldovei", valabil în ziua achitării transferului.

Transferul internațional, suma căruia la expediere este exprimată în RUB, se achită doar în MDL. Convertirea sumei din RUB în MDL se efectuează în mod automat de programul informatic, la cursul de cumpărare al băncii, agreate de Î.S. "Poșta Moldovei", valabil în ziua achitării transferului.

La eliberarea mijloacelor bănești nu sînt percepute taxe.

Notă: În cazul în care datele clientului nu corespund cu datele din Sistemul de transferuri operatorul oficiului poștal va refuza efectuarea plății transferului, iar clientului i se va recomanda să contacteze expeditorul pentru a efectua corectările necesare în informațiile prezentate.

2.8. *Expedierea mijloacelor bănești* prin intermediul oficiului poștal.

Pentru a efectua un transfer internațional expeditorul completează formularul MP-1 (Cererea de expediere), indicînd valuta expediată.

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

La solicitarea expeditorului, transferul poate fi expediat în MDL. Convertirea sumei din MDL în EUR sau USD se efectuează în mod automat de programul informatic, aplicînd cursul de vînzare al EUR, USD, stabilit de Banca agreată de Î.S."Poșta Moldovei" la ziua efectuării operațiunii, cu excepția sumelor transferurilor „Western Union”, care se convertesc la cursul stabilit de Compania "Western Union" la data expedierii transferului.

La expedierea mijloacelor bănești prin mandat poștal internațional sînt percepute taxe, stabilite prin ordinul directorului general al Î.S."Poșta Moldovei", care se achită de către expeditor.

La expedierea mijloacelor bănești prin sisteme de transferuri bănești internaționale non-poștale sînt percepute tarife, stabilite de aceste sisteme.

3. Cerințele legislației valutare la efectuarea transferurilor bănești internaționale.

3.1. Prin intermediul oficiilor poștale, persoanele fizice rezidente pot efectua în străinătate transferuri bănești numai în următoarele scopuri:

a) *destinate cheltuielilor familiale* în favoarea fiecărui membru al familiei-persoană fizică rezidentă și nerezidentă, care se află în străinătate după cum urmează:

- transferul unic în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) se efectuează fără prezentarea documentelor ce confirmă legătura de rudenie/ relația de căsătorie sau instituirea tutelei/curatelei;
- transferul unic în sumă mai mare de 1000 euro (sau echivalentul lor), dar care nu depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) se efectuează la prezentarea la ghișeul oficiului poștal a documentelor ce confirmă legătura de rudenie/ relația de căsătorie (certificat de naștere, certificat de căsătorie etc.) sau instituirea tutelei/curatelei;
- transferul unic în sumă ce depășește 10000 euro (sau echivalentul lor) se efectuează la prezentarea la ghișeul oficiului poștal a documentelor ce confirmă legătura de rudenie/relația de căsătorie sau instituirea tutelei/curatelei, precum și a documentelor ce confirmă necesitatea efectuării transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma transferului.

La efectuarea transferurilor sus menționate, pe formularul mandatului se indică legătura de rudenie/ relația de căsătorie/ instituirea tutelei/curatelei cu persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul (de exemplu: fiică, soț, tutore).

b) *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

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

drept de proprietate, la prezentarea la oficiile poștale ale Î.S."Poșta Moldovei" a următoarelor documente:

- actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată viza de ieșire din Republica Moldova;
- 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);
- 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.
- 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.

c) 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:

- transferul unic în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) se efectuează fără prezentarea la ghișeul oficiului poștal a documentelor justificative.
- transferul unic în sumă mai mare de 1000 euro (sau echivalentul lor), dar ce nu 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;
- 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.

d) 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:

- În cazul în care suma transferului unic nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) - fără prezentarea la oficiile poștale ale Î.S."Poșta Moldovei" a documentelor justificative;
- În cazul în care suma transferului depășește 1000 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.

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

Notă:

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

e) 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 1000 euro (sau echivalentul lor), după cum urmează:

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

f) Transferul de către persoana fizică rezidentă în contul său deschis în străinătate în cazul specificat la art.13 alin.(5) lit.b) din Legea nr.62 – XVI din 21.03.2008 se efectuează la prezentarea la prestatorul SPR a următoarelor documente:

- documentele justificative privind efectuarea operațiunilor aferente investițiilor directe sau operațiunilor cu bunuri imobile, care urmează să conțină date despre suma plății /transferului; și
- documentul /informația (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 și a operațiunilor cu bunuri imobile este obligatorie conform legislației statului străin în care se efectuează operațiunile.

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

Transferul de către persoana fizică rezidentă în contul său deschis la instituția financiară din străinătate în baza autorizației eliberate de către Banca Națională a Moldovei se efectuează la prezentarea la oficiul poștal a autorizației Băncii Naționale a Moldovei pentru deschiderea contului respectiv în străinătate, care prevede posibilitatea efectuării în acest cont a transferului din Republica Moldova și la prezentarea documentelor justificative, dacă aceasta este specificat în autorizația Băncii Naționale a Moldovei.

g) Alte transferuri în favoarea nerezidenților:

Transferurile, altele decât cele indicate în pct.3.2 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:

- Transferul unic în favoarea unui nerezident se efectuează în sumă ce nu depășește 1000 EUR (sau echivalentul lor);
- 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.

3.2. În străinătate, de către persoane fizice nerezidente, prin intermediul oficiilor poștale, se pot efectua transferuri bănești, numai în scopurile:

a) destinate cheltuielilor familiale în favoarea persoanelor fizice rezidente care se află în străinătate și persoanelor fizice nerezidente, după cum urmează:

- transferul unic în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – fără prezentarea la oficiul poștal a documentelor ce confirmă legătura de rudenie / relația de căsătorie sau instituirea tutelei/curatelei;
- transferul unic în sumă ce depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) – la prezentarea la oficiul poștal a documentelor ce confirmă legătura de rudenie / relația de căsătorie sau instituirea tutelei/curatelei.

b) transfer pe numele sau contul său - fără prezentarea documentelor justificative;

c) transfer unic în favoarea unei persoane fizice sau juridice în sumă ce nu depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) - fără prezentarea documentelor justificative.

d) transfer în favoarea unei persoane fizice / juridice în sumă ce depășește 1000 euro (sau echivalentul lor) - la prezentarea la oficiul poștal a documentelor justificative (de exemplu, cele care confirmă necesitatea efectuării acestui transfer și conțin date despre suma transferului);

e) transferuri în străinătate de către persoane fizice nerezidente:

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

Persoana fizică nerezidentă poate efectua transferuri în străinătate, altele decât cele indicate în pct.3.2 al prezentelor Reguli, după cum urmează:

- transferul de către persoana fizică nerezidentă pe numele său, inclusiv în contul său bancar, fără prezentarea la oficiul poștal a documentelor justificative;
- un transfer unic în străinătate în favoarea unei persoane fizice/ juridice în sumă ce nu depășește 1000 EUR (sau echivalentul lor) - fără prezentarea la oficiul poștal a documentelor justificative;
- un transfer unic în străinătate în favoarea unei persoane fizice/ juridice în sumă ce depășește 1000 EUR (sau echivalentul lor – la prezentarea la oficiul poștal a documentelor justificative (de exemplu, cele care confirmă necesitatea efectuării acestui transfer și conțin date despre suma transferului).

4. CERINȚE FAȚĂ DE DOCUMENTELE CARE SE PREZINTĂ ÎN CAZUL EFECTUĂRII TRANSFERURILOR INTERNAȚIONALE.

4.1. La momentul efectuării transferului persoana fizică prezintă:

- a) actul de identitate;
- b) solicitarea în scris de efectuare a transferului semnată de către persoana fizică respectivă;
- c) 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;
- d) 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.

Responsabilitatea pentru veridicitatea documentelor prevăzute de prezentul punct o poartă persoanele care prezintă la oficiul poștal documentele respective în cazul efectuării de către acestea a transferurilor valutare.

4.2. 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.

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

- a) datele despre destinatarul transferului (denumirea, numele, prenumele ș.a.);
- b) scopul transferului care se indică în mod desfășurat (de exemplu, plata pentru tratament medical, pentru studii, pentru procurarea cărților, ajutor gratuit, cheltuieli familiale);
- c) denumirea și, dacă există, numărul și data documentului justificativ – în cazul în care transferul se efectuează în baza documentului justificativ;

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

d) 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.

4.4. 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.

4.5. Documentele prezentate, care rămân la oficiul poștal, se păstrează conform reglementărilor interne ale Î.S."Poșta Moldovei" în corespundere cu legislația RM.

5. TRANSFERURI EFECTUATE DE PERSOANE JURIDICE ÎN FAVOAREA PERSOANELOR FIZICE.

5.1. Prin intermediul oficiilor poștale persoanele juridice pot efectua transferuri în străinătate, în valută străină USD, EUR sau valută națională MDL, în favoarea persoanelor fizice rezidente și nerezidente.

5.2. Pentru efectuarea transferului în străinătate, persoana juridică prezintă la oficiul poștal:

- a) formularul f.103 completat, cu indicarea în el a scopului transferului. Acest document, obligatoriu, trebuie să fie autentificat prin semnăturile conducătorului și contabilului șef și aplicată ștampila persoanei juridice;
- b) documentele justificative ce confirmă necesitatea efectuării de către persoanele juridice a transferurilor;
- c) un exemplar, autentificat de banca corespunzătoare, al dispoziției de plată, care confirmă întrarea în contul filialei Î.S."Poșta Moldovei" a mijloacelor bănești.

5.3. În cazul în care transferul fără numerar în cadrul operațiunii valutare se efectuează de către persoana juridică la prezentarea la oficiul poștal a documentelor justificative, operatorul poștal, este obligat să verifice:

- a) corespunderea datelor indicate în solicitarea în scris de efectuare a transferului cu datele indicate în documentele justificative (luând în considerare documentele de modificare, dacă există);

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

b) dacă suma indicată în solicitarea în scris de efectuare a transferului nu depășește suma indicată în documentele justificative (luând în considerare documentele de modificare, dacă există);

c) existența și corectitudinea înscrisurilor pe fotocopiile documentelor respective documentelor justificative prezentate.

5.4. 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, filialele 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" al Regulamentului privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al BNM nr.8 din 28.01.2010.

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI.

Drepturi:

- Să solicite emiterea/eliberarea unui transfer;
- Să solicite informații privind modul și condițiile de emitere/eliberare a transferului;
- Să solicite Regulile de prestare de către Î.S."Poșta Moldovei" a serviciului de de transferuri internaționale de mijloace bănești;
- Să solicite anularea/modificarea transferului emis.

Obligații:

- Să completeze un formular pentru expedierea/primirea mijloacelor bănești;
- Să prezinte documentele necesare pentru emiterea/ eliberarea transferului;
- Să cunoască și să respecte condițiile de efectuare a plății/ transferului;
- Să achite suma transferului și comisionul aferent emiterii transferului (pentru expediere);
- De a oferi Î.S."Poșta Moldovei" informații veridice și curente prevăzute de legislația în vigoare privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE Î.S."POȘTA MOLDOVEI".

Drepturi:

- Să refuze deservirea clientului în prestarea serviciilor de transfer de bani, în cazul în care acesta nu prezintă un act de identitate valabil;
- Să refuze emiterea/eliberarea transferului dacă nu sînt îndeplinite cerințele pentru efectuarea acestuia și operațiunea în cauză prezintă suspiciuni de natură să aducă prejudicii întreprinderii (spălare de bani, identitate falsă, etc.);

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

- Să solicite clientului documente privind scopul transferului ce urmează a fi efectuat prin intermediul OP;
- Întreprinderea nu va modifica datele transferului transmise eronat, în acest caz destinatarul va anunța expeditorul să modifice datele la locul expedierii.

Obligații:

- Să acorde clientului servicii în conformitate cu condițiile sistemelor de transfer;
- Să respecte confidențialitatea deplină (cu excepția cazurilor prevăzute de legislație) referitor la conținutul datelor primite de operatorul OP;
- Să aducă la cunoștința clienților condițiile de efectuare a transferului;
- În caz de modificare a tarifelor să informeze clientul despre aceasta prin afișarea tarifelor pe panoul de informare din OP, pe site-ul oficial al întreprinderii;
- Să prezinte la solicitarea clientului Regulile de prestare de către Î.S."Poșta Moldovei" a serviciului de de transferuri internaționale de mijloace bănești.

8. MODUL DE ÎNAINȚARE DE CĂTRE CLIENȚI A RECLAMAȚIILOR PRIVIND SERVICIULUI DE TRANSFERURI INTERNAȚIONALE.

8.1. Clienții au dreptul să depună reclamații și/sau interpelări cu privire la calitatea, termenele de deservire, etc. ce țin de serviciul de transferuri internaționale de mijloace bănești în formă scrisă sau în formă electronică pe adresa: anticamera@posta.md; venciu@posta.md. Reclamațiile și/sau interpelările pot fi depuse doar de către clienții, care au expedit/primit transferuri de bani din/în oficiile poștale.

8.2. Reclamațiile (pe suport de hârtie și/sau în formă electronică) se întocmesc de către client în formă liberă, se depun la oficiul poștal, la filiala întreprinderii sau la administrația Î.S."Poșta Moldovei" și vor conține: denumirea sistemului de transfer internațional de mijloace bănești, datele despre transfer, datele de identificare ale Clientului, perioada de investigare, dovezi justificative și alte date necesare pentru examinare.

8.3. Refuzul de a primi reclamația de la client este interzis.

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

8.5. Cazul expus în reclamație se examinează, se întocmește răspunsul în formă scrisă conform procedurii și termenelor de examinare prezăzute de legislația în vigoare. Răspunsul este semnat de către conducătorul corespunzător, se înregistrează în registrul de evidență a reclamațiilor și se expediază la adresa indicată în reclamație.

	PLANUL CALITĂȚII NR. <u>2</u>	Cod: PC-DMC/7.1-02
	REGULI privind prestarea de către Î.S. "Poșta Moldovei" a serviciului de transferuri internaționale de mijloace bănești	Ediție 1
		Revizie 0
		Exemplar Nr.

9. DISPOZIȚII FINALE

9.1. Informarea clienților privind condițiile de realizare a transferului internațional de mijloace bănești are loc prin intermediul site-ului oficial al Î.S."Poșta Moldovei" (www.posta.md) sau la ghișeele oficiilor poștale.

9.2. Prezentele Reguli intră în vigoare la data aprobării de către Directorul general al 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.	Italia	EUR	*
2.	Portugalia	EUR	*
3.	Polonia	EUR	**
4.	România	EUR	**
5.	Spania	EUR	**
6.	Estonia	EUR	****
7.	Bulgaria	EUR	***
8.	Grecia	EUR	***
9.	Franța	EUR	***
10.	Lituania	EUR	***
11.	Turcia	USD	***
12.	Slovacia	USD	***
13.	Sistemul „MoneyGram”	EUR, USD	**
14.	Sistemul „Western Union”	EUR, USD	**
15.	Sistemul „Contact”	EUR, USD	***
16.	Sistemul „Blizco”	EUR, USD	***
17.	Sistemul „Forsaj”	EUR, USD	***
18.	Sistemul „Unistream”	EUR, USD	***
19.	Sistemul „Intelexpress”	EUR, USD	***
20.	Sistemul „WelSend”	EUR, USD	***

* - achitarea transferurilor bănești internaționale sosite;

** - expedierea și achitarea transferurilor bănești internaționale;

*** - expedierea transferurilor bănești internaționale.

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