

REGULI COMUNE DE PRESTARE A SERVICIILOR ÎN SISTEMELE DE REMITERE DE BANI

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Informații cu privire la prestator:

Denumirea: "MOLDCELL" S.A.

IDNO: 1002600046027

Adresa juridică (sediu): Republica Moldova, MD-2060, mun. Chișinău, str. Belgrad, 3.

Adresa de e-mail: moldcell@moldcell.md

Pagina web: www.moldcell.md

Adresele punctelor de lucru Prestatorului: https://www.moldcell.md/rom/moldcell_offices/29

Autoritatea responsabilă de supravegherea societății emitente de monedă electronică: Banca Națională a Moldovei, pagina web: www.bnm.md

Licența societății emitente de monedă electronică: Seria MMI nr. 000477 din 21.03.2023

Numărul de înregistrare în Registrul public al societăților emitente de monedă electronică: nr. 7 din 17.03.2022

1.2. Regulile de prestare a serviciilor de remitere de bani (denumite în continuare – Reguli) sunt elaborate în conformitate cu legislația Republicii Moldova și conțin prevederi comune tuturor Sistemelor de remitere de bani la care participă "MOLDCELL" S.A.

1.3. Prezentele Reguli reglementează modul și condițiile efectuării remiterilor de bani prin intermediul sistemelor de remiteri de bani, stabilesc drepturile și obligațiile persoanelor care expediază sau primesc bani prin sistemele de remiteri de bani și a "MOLDCELL" S.A. (în continuare – Prestator) în procesul prestării serviciilor date.

1.4. Prestatorul participă în calitate de prestator de servicii de plată participant la următoarele Sisteme de remitere de bani:

- Western Union

- MoneyGram

1.5. Prestatorul oferă servicii de Remiteri de bani prin intermediul Punctelor de lucru (Western Union) și a aplicației mobile „moldcell money” (MoneyGram). Mai multe informații despre adresa Punctelor de lucru puteți găsi pe pagina web www.moldcell.md.

1.6. Prestatorul pune la dispoziția Utilizatorilor prezentele Reguli și informația detaliată referitoare la sistemele de remitere de bani prin plasarea acestora în Punctele de lucru și publicarea pe pagina web www.moldcell.md și în aplicația “moldcell money”.

1.7. Mijloacele bănești sunt încasate de la Plătitor în lei moldovenești.

1.8. Expedierea și eliberarea mijloacelor bănești în cadrul remiterilor de bani se efectuează în lei moldovenești. Dacă remiterea de bani a fost în valută străină, eliberarea se face în lei moldovenești după conversia sumei la Cursul valutar stabilit la momentul eliberării.

1.9. Utilizarea serviciului de remiteri de bani implică acceptarea, de către Utilizator, a prezentelor Reguli și a condițiilor specifice pentru fiecare Sistem de remitere de bani în parte.

2. DEFINIȚII

Termenii și expresiile utilizate în prezentele Reguli au semnificațiile prevăzute în actele normative sau așa cum sunt definite în continuare:

Act de identitate - act valabil ce atestă identitatea persoanei: toate tipurile de pașapoarte, de buletine de identitate, permisele de ședere, documentele de călătorie ale apatrizilor (Convenția privind statutul apatrizilor din 28 septembrie 1954), ale refugiaților (Convenția cu privire la statutul

Despre companie

Moldcell SA

Str. Belgrad,3, Chișinău, Moldova

Cod fiscal (IDNO) 1002600046027

Cod TVA 0303561

Mărime capital social 190 001 000 lei

Administrator Carolina Bugaian

Date de contact

Tel. (+373 22) 444 444

Fax (+373 22) 206 207

www.moldcell.md

Adresă fizică/juridică

str. Belgrad, 3 MD-2060,

Chișinău, Moldova

refugiaților din 28 iulie 1951) și ale beneficiarilor de protecție umanitară, eliberate de autoritățile competente ale RM sau documente de călătorie (pașapoarte) eliberate de alte state și în vigoare la momentul prestării serviciilor.

Aplicația moldcell money – aplicație mobilă ce permite accesul Utilizatorului la sistemul moldcell money și transmiterea și/sau confirmarea instrucțiunilor de executare a ordinelor de plată către Prestator prin intermediul unui dispozitiv mobil.

Beneficiar - persoană fizică cu capacitate deplină de exercițiu care deține un act de identitate valabil și este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de remitere de bani;

Curs valutar - rata de schimb a valutei străine în raport cu moneda națională sau cu o altă valută străină. Pentru remiterile de bani în sistemul Western Union, cursul valutar se stabilește de către Organizatorul sistemului de remiteri de bani. Pentru remiterile de bani în sistemul MoneyGram, cursul valutar se stabilește de către Prestator.

Cod 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.

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

Plătitor - persoană fizică cu capacitate deplină de exercițiu care dă ordin de remitere de bani;

Punct de lucru – subdiviziune a Prestatorului în care Utilizatorii pot solicita expedierea/eliberarea fondurilor aferente remiterii de bani prin Sisteme de remitere de bani;

Remitere de bani (Remiteri) – 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 sunt primite în numele Beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia;

Sistem de remitere de bani - 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;

Utilizator – noțiune comună pentru numirea în context, după caz, a Beneficiarului și/sau Plătitorului.

3. CERINȚE AFERENTE LEGISLAȚIEI VALUTARE CU PRIVIRE LA REALIZAREA REMITERILOR DE BANI

Legislația valutară a Republicii Moldova stabilește un șir de cerințe pentru remiterile de bani în străinătate de la persoane fizice rezidente **efectuate în următoarele scopuri:**

- 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.

3.1. Remiteri de bani în legătură cu stabilirea domiciliului permanent în străinătate.

Despre companie

Moldcell SA
Str. Belgrad, 3, Chișinău, Moldova
Cod fiscal (IDNO) 1002600046027
Cod TVA 0303561
Mărime capital social 190 001 000 lei
Administrator Carolina Bugaian

Date de contact

Tel. (+373 22) 444 444
Fax (+373 22) 206 207
www.moldcell.md

Adresă fizică/juridică

str. Belgrad, 3 MD-2060,
Chișinău, Moldova

Persoana fizică rezidentă care se stabilește cu domiciliul în străinătate poate efectua transferul în străinătate al mijloacelor bănești deținute de către aceasta cu drept de proprietate după cum urmează:

- a) Remiterea de bani în sumă ce nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – fără prezentarea Prestatorului a documentelor justificative;
- b) Remiterea de bani în sumă ce depășește 10 000 euro (sau echivalentul acestora), la prezentarea la Prestator a următoarelor documente:
 - i) 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);
 - ii) 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).

3.2. Remiteri de bani destinate cheltuielilor familiale.

Persoana fizică rezidentă poate efectua transferul în străinătate a mijloacelor bănești destinate cheltuielilor familiale în favoarea fiecărui membru al familiei – persoană fizică rezidentă care se află în străinătate, după cum urmează:

- a) până la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – fără prezentarea Prestatorului a documentelor justificative;
- b) de la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – la prezentarea Prestatorului a următoarelor documente:
 - i. ce confirmă calitatea de membru al familiei (ex. certificat de naștere, certificat de căsătorie) și
 - ii. ce confirmă necesitatea efectuării plății /transferului de către persoana fizică în favoarea căreia se efectuează transferul și conțin date despre suma plății /transferului.

3.3. Remiteri de bani sub formă de donații

Persoana fizică rezidentă poate transfera:

- a) până la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – fără prezentarea Prestatorului a documentelor justificative;
- b) de la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – cu prezentarea Prestatorului a Contractului de donație.

3.4. Remiteri de bani în legătură cu aflarea temporară în străinătate.

Persoana fizică poate transfera mijloace bănești în străinătate destinate cheltuielilor curente ale sale pentru perioada aflării temporare în străinătate:

- a) până la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – fără prezentarea Prestatorului a documentelor justificative;
- b) de la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – la prezentarea Prestatorului a următoarelor documente:
 - i) 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
- ii) ce confirmă necesitatea efectuării de către persoana fizică a plății /transferului și conțin date despre suma plății /transferului.

3.5. Remiteri de bani în scopul obținerii vizei

Persoana fizică rezidentă poate efectua în străinătate pe numele său transferul de mijloace bănești în scopul obținerii vizei:

Despre companie

Moldcell SA
Str. Belgrad, 3, Chișinău, Moldova
Cod fiscal (IDNO) 1002600046027
Cod TVA 0303561
Mărime capital social 190 001 000 lei
Administrator Carolina Bugaian

Date de contact

Tel. (+373 22) 444 444
Fax (+373 22) 206 207
www.moldcell.md

Adresă fizică/juridică

str. Belgrad, 3 MD-2060,
Chișinău, Moldova

- a) până la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – fără prezentarea Prestatorului a documentelor justificative;
- b) de la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – la prezentarea Prestatorului a următoarelor documente:
 - i) 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
 - ii) a documentelor care confirmă scopul /motivul vizitei, necesare pentru prezentarea la misiunea diplomatică /oficiul consular respectiv pentru obținerea vizei corespunzătoare.

3.6. Remiteri de bani necomerciale socialmente importante

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

- a) în cazul în care transferul unic nu depășește 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – fără prezentarea Prestatorului a documentelor justificative;
- b) de la 10 000 euro (sau echivalentul acestora) – la prezentarea Prestatorului a documentelor justificative (de exemplu, decizia instanței judecătorești), care urmează să conțină scopul transferului și date despre suma acestuia.

3.7. Remiteri de bani de către persoana fizică rezidentă în contul său deschis în străinătate

Persoana fizică rezidentă poate efectua transferul în contul său deschis în străinătate fără autorizare din partea Băncii Naționale a Moldovei, în cazul:

- a) deschiderii de către rezident a conturilor destinate efectuării în străinătate a operațiunilor aferente investițiilor directe și a operațiunilor cu bunuri imobile, în cazul în care deschiderea acestor conturi de către investitori (pe numele lor) este obligator conform legislației statului străin în care se efectuează operațiunile, la prezentarea Prestatorului a documentelor justificative;
- b) deschiderii de către rezident a conturilor la bănci nerezidente în cazurile prevăzute la art. 13 alin. (5) lit. b), e) și f). din Legea nr.62- XVI din 21.03.2008.
cu prezentarea Prestatorului a documentelor justificative, care urmează să conțină scopul transferului și date despre suma acestuia.

4. PROCEDURA EXPEDIERII

4.1. Expedierea remiterii de bani prin Sistemul de remiteri de bani Western Union se poate efectua de către Plătitor în orice Punct de lucru al Prestatorului (magazine). Expedierea remiterii de bani prin Sistemul de remiteri de bani MoneyGram se execută prin intermediul aplicației “moldcell money”.

4.2. Plătitorul trebuie să corespundă cerințelor Prestatorului din domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și legislației aplicabile în vigoare.

4.3. La expedierea remiterii de bani prin Sistemul de remitere de bani Western Union, în punctele de lucru ale Prestatorului este necesar ca Plătitorul:

- a) Să prezinte reprezentantului Prestatorului actul de identitate valabil în original și documentele justificative (după caz);
- b) Să comunice cu exactitate reprezentantului Prestatorului (în scris sau verbal) informația necesară pentru introducerea în sistemul informațional a datelor despre remiterea de bani: numele, prenumele

Beneficiarului, adresa de domiciliu, numărul de telefon etc, suma și valuta remiterii, țara de destinație și scopul plății;

c) Să dispună și să transmită reprezentantului Prestatorului suma de bani ce face obiectul remiterii de bani și comisionul aferent.

4.3.1. Pentru prestarea serviciului de remitere de bani este necesar ca Prestatorul să ia și să păstreze o copie de pe actul de identitate prezentat în original.

4.3.2. Prestatorul eliberează Plătitorului confirmarea încasării fondurilor ce fac obiectul remiterii de bani și a comisionului, iar Plătitorul semnează documentele ce confirmă încasarea sumei de către Prestator pentru remiterea de bani așa cum a fost ordonată de Plătitor.

4.3.3. Prestatorul comunică Plătitorului codul unic de identificare a remiterii de bani în Sistemul de remitere de bani.

4.3.4. Prestatorul nu este responsabil de informarea Beneficiarului privind remiterea de bani efectuată.

4.3.5. Procesarea informației aferente remiterii de bani și disponibilitatea fondurilor pentru eliberare Beneficiarului, are loc de regulă imediat, dar nu mai mult de 2 zile lucrătoare.

4.3.6. După expirarea termenului de prescripție stabilit de legislația în vigoare, dacă fondurile nu au fost ridicate de către Beneficiar sau revendicate de Plătitor, tranzacția se va anula definitiv, iar fondurile nu vor putea fi eliberate.

4.4. La expedierea remiterii de bani în Sistemul de remiteri de bani MoneyGram, prin intermediul aplicației “moldcell money”, este necesar ca Plătitorul să dețină un cont “moldcell money” și să fie identificat conform cerințelor actelor normative cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și procedurilor interne ale Prestatorului.

4.4.1. Pentru expedierea mijloacelor bănești în aplicația “moldcell money” Plătitorul va selecta sistemul de remitere de bani, tipul de livrare și moneda de plată și va introduce detaliile despre Beneficiarul remiterii.

4.4.2. Plătitorul validează datele sale personale furnizate la identificare și disponibile în sistemul „moldcell money” și va alege din lista derulantă a câmpurilor ocupația, scopul transferului, sursa fondurilor și relația cu Beneficiarul.

4.4.3. Plătitorului confirmă în aplicație datele furnizate pentru verificare, care includ suma și valuta transferului, cursul de schimb valutar aplicat, comisionul de expediere, datele despre Beneficiar.

4.4.4. Plătitorul acceptă „Termenii și Condiții” (prezentele Reguli) privind transferurile prin sistemul de remiteri de bani și confirmă tranzacția cu Codul PIN.

4.4.5. Mesajul de confirmare a transferului recepționat de către Plătitor va conține un cod unic de identificare a remiterii de bani pe care plătitorul, ulterior, îl va comunica Beneficiarului plății.

4.4.6. În cazul în care tranzacția s-a realizat cu succes, clientul va recepționa un mesaj SMS de confirmare cu detaliile tranzacției. În cazul unor erori, tranzacția va fi respinsă.

4.4.7. Dacă opțiunea de livrare aleasă este ridicarea numerarului, Plătitorul selectează un punct anume de ridicare a numerarului aferent remiterii de bani sau opțiunea de a ridica numerar la orice punct de ridicare disponibil al agenților Sistemului de remitere de bani.

4.4.8. Dacă opțiunea de livrare este transfer în cont bancar, Plătitorul va alege banca și orașul în care Beneficiarul va primi banii. Banca și orașul se indică împreună, deoarece aceeași bancă poate avea filiale în mai multe orașe.

5. PROCEDURA MODIFICĂRII, RETURNĂRII SAU ANULĂRII REMITERII

5.1. Plătitorul poate să solicite modificarea, anularea, returnarea și după caz, restituirea fondurilor care fac obiectul remiterii de bani până la momentul eliberării fondurilor Beneficiarului.

Despre companie

Moldcell SA
Str. Belgrad, 3, Chișinău, Moldova
Cod fiscal (IDNO) 1002600046027
Cod TVA 0303561
Mărime capital social 190 001 000 lei
Administrator Carolina Bugaian

Date de contact

Tel. (+373 22) 444 444
Fax (+373 22) 206 207
www.moldcell.md

Adresă fizică/juridică

str. Belgrad, 3 MD-2060,
Chișinău, Moldova

5.2. Pentru modificarea, anularea sau returnarea Remiterii prin Sistemul Western Union, Plătitorul se prezintă în persoană (sau reprezentantul în bază de procură) la Punctul de lucru al Prestatorului, Modificarea, returnarea sau anularea Remiterii de bani poate fi efectuată după prezentarea bonului fiscal și extrasului eliberat (în original) de Prestator la primirea fondurilor pentru Remiterea de bani și cererii scrise în forma stabilită de Prestator.

5.2. În cazul în care returnarea Remiterii de bani se solicită în legătură cu expirarea termenului validității acesteia, Plătitorul, pe lângă informația de mai sus, va prezenta și mesajul SMS expediat de către Prestator cu textul notificării despre anularea Remiterii de bani.

5.3. Plătitorul este obligat să solicite anularea Remiterii de bani și returnarea fondurilor, în toate cazurile în care există dubii rezonabile că datele despre transfer au fost compromise (au devenit cunoscute terților).

5.4. Prestatorul va restitui fondurile în termen de 30 zile din momentul depunerii cererii Plătitorului de restituire a fondurilor pentru transferul de bani anulat ca urmare a nerevendicării în termenul stabilit.

5.5. Pentru modificarea, anularea, returnarea, Remiterii și, după caz restituirea fondurilor care fac obiectul Remiterii de bani prin sistemul MoneyGram Plătitorul va:

- accesa pagina web a sistemului www.moneygram.com;
- expedia un e-mail la adresa customerservice@moneygram.com;
- efectua un apel la serviciul Suport clienți al Organizatorului Sistemului de Remiteri de Bani 080061503 sau +17203625024.

6. PROCEDURA ELIBERĂRII REMITERII DE BANI

6.1. Eliberarea Remiterii de bani în punctele de lucru ale Prestatorului se va efectua personal Beneficiarului, după identificarea acestuia în baza unui act de identitate valabil, așa cum este definit în prezentele Reguli.

6.2. Fondurile ce fac obiectul Remiterii de bani, se pot elibera și reprezentantului Beneficiarului în bază de procură din numele Beneficiarului. În cazul în care eliberarea fondurilor este solicitată prin reprezentant, acesta din urmă va prezenta procura autentificată/legalizată notarial cu indicarea expresă a dreptului de a primi transferuri/remiteri de bani în numele Beneficiarului sau copia autentificată a procurii și actul de identitate valabil.

6.3. Fondurile ce fac obiectul unei Remiteri de bani, pot fi recepționate de către Beneficiar la solicitarea verbală sau scrisă a acestuia (sau a reprezentantului în bază de procură) cu prezentarea următoarelor informații:

- a) codul unic de identificare al Remiterii de bani;
- b) suma și valuta Remiterii de bani;
- c) numele, prenumele și patronimicul Plătitorului (în dependență de Sistemul de remitere de bani);

6.4. La eliberarea remiterii de bani, reprezentantul Prestatorului verifică dacă în sistemul informațional al Sistemului de remiteri de bani este indicată informația deplină cu privire la Remiterea de bani și la identitatea Plătitorului.

6.5. Dacă datele indicate mai sus nu corespund datelor înregistrate în Sistemul de remitere de bani generate la expedierea Remiterii de bani și furnizate Plătitorului, Remiterea de bani nu se eliberează Beneficiarului sau reprezentantului acestuia.

6.6. După furnizarea corectă de către Beneficiar a tuturor informațiilor necesare pentru eliberarea remiterii de bani, Prestatorul va elibera Beneficiarului în numerar fondurile transferate integral.

6.7. În situația de care Remiterea de bani a fost anulată și/sau returnată Plătitorului, Remiterea de bani nu se eliberează Beneficiarului.

6.8. Prestatorul este în drept să ceară informație suplimentară și documente justificative la eliberarea Remiterii de bani în conformitate cu procedurile interne și legislația în vigoare,

Despre companie

Moldcell SA

Str. Belgrad, 3, Chișinău, Moldova

Cod fiscal (IDNO) 1002600046027

Cod TVA 0303561

Mărime capital social 190 001 000 lei

Administrator Carolina Bugaian

Date de contact

Tel. (+373 22) 444 444

Fax (+373 22) 206 207

www.moldcell.md

Adresă fizică/juridică

str. Belgrad, 3 MD-2060,

Chișinău, Moldova

6.9. Prestatorul este în drept să nu elibereze Beneficiarului Remiterea de bani în cazurile necorespunderii acestuia legislației Republicii Moldova și, în special, a Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr.308 din 22.12.2017, sau în cazul constatării fraudei, tentativei de fraudă, abuzului, și/sau actelor ilegale din partea Utilizatorilor sau persoanelor terțe.

6.10. Prestatorul va iniția eliberarea banilor doar după ce se convinge că deține suma integrală.

6.11. Eliberarea fondurilor Beneficiarului în numerar, în cadrul Sistemelor de remitere de bani, se face în cadrul programului de lucru al Punctelor de lucru ale Prestatorului, indicat pe pagina web www.moldcell.md.

6.12. Pentru primirea fondurilor în contul deschis în aplicația “moldcell money” Beneficiarul plății va selecta Sistemul de remitere și va introduce Codul unic de identificare primit de la Plătitor.

6.13. Beneficiarul va confirma detaliile aferente Remiterii afișate în aplicație care vor include: Codul unic de identificare al remiterii, numele și prenumele Plătitorului, țara, suma expedită de către Plătitor, Cursul valutar și suma spre primire.

Beneficiarul validează datele sale personale preluate din datele furnizate la identificare și disponibile în sistemul „moldcell money” și va alege din lista derulantă a câmpurilor ocupația, scopul transferului, sursa fondurilor și relația cu Plătitorul.

6.14. Beneficiarul acceptă „Termenii și Condiții” (prezentele Reguli) privind transferurile prin Sistemul de remiteri de bani și confirmă tranzacția cu codul PIN.

6.15. În cazul în care Remiterea s-a realizat cu succes, și mijloacele bănești s-au înregistrat cu succes în contul de plăți al Beneficiarului, clientul va recepționa un mesaj SMS de confirmare cu detaliile Remiterii. În cazul unor erori, tranzacția va fi respinsă.

7. COMISIOANE

7.1. Comisionul perceput pentru Remitere de bani se stabilește de către Sistemul de remitere de bani.

7.2. Comisionul aferent Remiterii de bani se achită în mod integral de către Plătitor la inițierea Remiterii de bani.

8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORULUI

8.1. Plătitorul are dreptul:

- Să obțină informația despre condițiile și Regulile de executare a Remiterii de bani și să ia cunoștință cu prezentele Reguli în prealabil;
- Să solicite și să primească asistență în cazul soluționării problemelor ce țin de eliberarea Remiterii de bani expediate;
- Să solicite modificarea, anularea și returnarea Remiterii de bani, până la momentul eliberării Remiterii de bani.

8.2. Plătitorul este obligat:

- Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și prevederile prezentelor Reguli;
- Să prezinte Prestatorului, la solicitarea acestuia, documentele justificative pentru expedierea Remiterii de bani;
- Să furnizeze Beneficiarului Remiterii de bani datele necesare pentru primirea Remiterii de bani;
- Să utilizeze Remiterea de bani în scopuri nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

8.3. Drepturile Beneficiarului:

- Să primească, la cerere, în termenele stabilite de prezentele Reguli, Remiterea de bani expedită pe numele său;
- Să primească un act ce confirmă eliberarea Remiterii de bani.

c) Să obțină informația despre condițiile și regulile de executare a Remiterii de bani;

8.4. Obligațiile Beneficiarului:

- a) Să respecte cerințele legislației Republicii Moldova și prevederile prezentelor Reguli;
 - b) Să prezinte Prestatorului un act de identitate valabil;
 - c) Să prezinte informația necesară pentru eliberarea Remiterii de bani, inclusiv codul unic de identificare a remiterii de bani;
4. Să prezinte documentele justificative pentru eliberarea Remiterii de bani, la necesitate.

9. RESPONSABILITATEA PRESTATORULUI

9.1. Prestatorul nu poartă răspundere în cazul când Plătitorul a indicat eronat datele aferente Remiterii de bani;

9.2. Prestatorul nu poartă răspundere în cazul când Plătitorul nu a comunicat Beneficiarului datele corecte necesare recepționării Remiterii de bani.

9.3. Prestatorul va elibera Plătitorului un document ce confirmă încasarea fondurilor pentru efectuarea Remiterii de bani.

9.4. Prestatorul tine evidența cazurilor de fraudă și a tentativelor de fraudă într-un registru special, luând toate măsurile necesare pentru minimizarea fraudelor și descurajarea tentativelor de fraudă în Sistemul de remitere de bani.

9.5. Prestatorul, în cazul în care identifică existența în cadrul Sistemului de remitere de bani a unor scheme frauduloase, care pot leza interesele Utilizatorilor serviciilor de Remitere de bani, informează Plătitorul cu privire la caracteristicile schemelor frauduloase în vederea prevenirii implicării acestuia în asemenea scheme, cum ar fi, efectuarea unor plăți/transferuri de bani în avans, transferuri de bani către persoane necunoscute Plătitorului, expedierea copieii documentului care confirmă efectuarea Remiterii de bani unor persoane necunoscute.

9.6. Prestatorul asigură disponibilitatea în punctele sale de lucru, publicarea pe pagina-web oficială și actualizarea, pe măsura apariției modificărilor, a condițiilor și regulilor de executare a Remiterii de bani prin sistemul de remitere de bani ales de Plătitor.

9.7. La expedierea/eliberarea mijloacelor bănești în cadrul unei remiteri de bani Prestatorul se asigură că Plătitorul/Beneficiarul a luat cunoștință de condițiile de executare a remiterii de bani respective, precum și de existența Regulilor, pe care le prezintă plătitorului/beneficiarului la solicitarea acestuia.

10. MODUL DE ÎNAINȚARE DE CĂTRE PLĂTITOR/BENEFICIAR A RECLAMAȚIILOR PRIVIND SERVICIILE DE REMITERE DE BANI.

10.1. Sesizările și reclamațiile Utilizatorilor serviciilor de remitere de bani pot fi prezentate în formă electronică la adresa de e-mail moldcell@moldcell.md sau în scris transmis la sediul Prestatorului.

Pentru Remiterile prin Sistemul de remiteri de bani MoneyGram, sesizările și reclamațiile Utilizatorilor, se vor adresa direct Organizatorului sistemului de remitere de bani prin:

- e-mail la adresa customerservice@moneygram.com;

- apel la serviciul Suport clienți al Organizatorului Sistemului de remiteri de bani 080061503 sau +17203625024

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

10.3. Prestatorul primește, înregistrează și examinează reclamațiile privind serviciile de remitere de bani prin sistemele de remitere de bani, la care acesta participă, și informează petiționarul cu privire la decizia luată, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

Despre companie

Moldcell SA
Str. Belgrad, 3, Chișinău, Moldova
Cod fiscal (IDNO) 1002600046027
Cod TVA 0303561
Mărime capital social 190 001 000 lei
Administrator Carolina Bugaian

Date de contact

Tel. (+373 22) 444 444
Fax (+373 22) 206 207
www.moldcell.md

Adresă fizică/juridică

str. Belgrad, 3 MD-2060,
Chișinău, Moldova

11. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1. Datele cu caracter personal ale Utilizatorului sunt prelucrate în conformitate cu Politica de confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal adoptată de "MOLDCELL" S.A. și publicată pe pagina web www.moldcell.md.

11.2. Prestatorul notifică Utilizatorul despre faptul că scopurile prelucrării datelor cu caracter personal, inclusiv cele având funcție de identificare sunt următoarele:

- a) În vederea furnizării Serviciilor "Remitere de bani",
- b) În vederea transmiterii de comunicări comerciale (marketing direct) și în scopul realizării de studii de piață, direct sau prin intermediul unor companii specializate în acest sens,
- c) Pentru constituirea de baze de date și utilizarea acestora în legătură cu furnizarea serviciilor ce fac obiectul prezentelor Reguli.
- d) În vederea transmiterii către autorități sau entități private legal constituite în vederea identificării, evaluării și prevenirii riscului de fraudă și prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

11.3. Prestatorul poate transfera datele cu caracter personal către entități din state care asigură un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

11.4. Prestatorul informează Utilizatorul că dispune de drepturile prevăzute în legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către Prestator.