

**COMITETUL EXECUTIV
AL BĂNCII NAȚIONALE A MOLDOVEI**

**HOTARÎREA nr.....
din 2018**

**cu privire la aprobarea Regulamentului privind activitatea prestatorilor de servicii de plată
nebankari în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului**

În temeiul art. 5 lit.m), art.11 alin.(1) și art.27 alin.(1) lit.c) din Legea nr.548-XIII din 21 iulie 1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr.56-57, art.624), cu modificările și completările ulterioare), art. 93 alin.(2) lit.b) și art.94 din Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr.114 din 18.05.2012, art.15 alin.(2) din Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 58-66, art.133), și art.13 alin.(1) din Legea nr. 25 din 04.03.2016 privind aplicarea măsurilor restrictive internaționale, Comitetul executiv al Băncii Naționale a Moldovei

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul privind activitatea prestatorilor de servicii de plată nebankari în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.
2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**Președinte al
Comitetului executiv**

Sergiu CIOCLEA

REGULAMENT
privind activitatea prestatorilor de servicii de plată nebancari în domeniul prevenirii și
combaterii spălării banilor și finanțării terorismului

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind activitatea prestatorilor de servicii de plată nebancari în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului (în continuare – Regulament) este emis în vederea executării prevederilor Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și a cerințelor standardelor internaționale în domeniu. Regulamentul stabilește cerințele privind: identificarea și evaluarea riscurilor de spălarea banilor și finanțarea terorismului; elaborarea politicilor și procedurilor interne; aplicarea cerințelor de precauție privind clienții, inclusiv a măsurilor de precauție simplificată și sporită; păstrarea datelor; raportarea activităților și tranzacțiilor suspecte; implementarea sancțiunilor financiare aferente activităților teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masă; organizarea și realizarea elementelor aferente sistemului de control intern; precum și alte cerințe în vederea minimizării riscurilor aferente spălării banilor și finanțării terorismului.

2. Prestatorul de servicii de plată nebanca (în continuare - Prestatorul) aplică prezentul Regulament în relațiile de afaceri cu clienții și agenții săi și la efectuarea tranzacțiilor (plăților) atât direct cât și prin intermediul agenților.

3. Termenii și expresiile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, Legea nr. 548 din 21.07.1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei, actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei și ale Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor emise întru executarea acestora.

Capitolul II
RESPONSABILITĂȚI

4. Prestatorul dispune și pune în aplicare programul intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

5. Prestatorul dispune de sistem de control intern adecvat pentru a identifica, evalua, monitoriza și înțelege riscurile de spălarea banilor și finanțarea terorismului. Prestatorul întreprinde măsurile necesare, implicând resurse suficiente, pentru a minimiza riscurile identificate.

6. Administratorul prestatorului este responsabil pentru elaborarea, aprobarea, asigurarea aplicării programului intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și conformarea activității prevederilor legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

7. Auditul intern sau societatea de audit angajată efectuează evaluarea independentă, cel puțin anual, a caracterului adecvat și a conformității activității prestatorului cu programul privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Rezultatele evaluării se comunică administratorului responsabil al prestatorului, iar, la solicitare, și Băncii Naționale a Moldovei.

Capitolul III
CERINȚE FAȚĂ DE PROGRAMUL INTERN PRIVIND PREVENIREA ȘI
COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI

8. Programul intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului reprezintă politici, proceduri și alte reguli, inclusiv reguli de cunoaștere a clientului, care promovează normele de etică și profesionalism pe piața de prestare a serviciilor de plată și care previn utilizarea prestatorilor în scopul spălării banilor sau finanțării terorismului, în mod intenționat sau nu, de către elementele criminale. Acest program trebuie să asigure efectuarea operațiunilor de plată într-un mod sigur și prudent.

9. Prestatorul elaborează programul intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în conformitate cu prevederile Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Legii nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, prezentului Regulament, altor acte normative ale Băncii Naționale a Moldovei și ale Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, precum și ale altor organe cu funcții de supraveghere, ținând cont de practica general acceptată în acest domeniu, inclusiv documentele Grupului de Acțiune Financiară Internațională (FATF).

10. La elaborarea programului intern se iau în considerație mărimea, complexitatea, natura și volumul activităților prestatorului, tipurile (categoriile) de clienți, gradul (nivelul) de risc asociat cu diferiți clienți sau categoriile acestora și operațiunile desfășurate de aceștia, agenții și filialele prin intermediul cărora își desfășoară activitatea.

11. Programul intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului va prevedea, fără a se limita la următoarele:

- 1) obligațiile administratorului responsabil al prestatorului, care trebuie să includă cel puțin:
 - a) cunoașterea criteriilor (indicilor) clienților cu grad de risc sporit;
 - b) aprobarea operațiunilor semnificative ale clienților cu grad de risc sporit;
 - c) determinarea domeniilor de activitate ale prestatorului vulnerabile riscului spălării banilor și finanțării terorismului. Domeniile de activitate vulnerabile riscului spălării banilor și finanțării terorismului pot fi acelea care au tangență cu: produsele și serviciile acordate, operațiunile efectuate atât direct cât și prin intermediul agenților de plată, conturile de plăți deschise etc.;
 - d) remedierea deficiențelor identificate în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv raportarea tranzacțiilor suspecte către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor;
 - e) punerea în aplicare a programului intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv determinarea responsabilităților personalului la diferite nivele ierarhice;
 - f) desemnarea persoanelor investite cu atribuții de executare a Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
 - g) determinarea responsabilităților personalului la diferite nivele ierarhice;
 - h) punerea în aplicare a procedurilor interne privind accesul într-un timp rezonabil al personalului responsabil la informația necesară exercitării obligațiunilor de serviciu;
- 2) proceduri de acceptare a clienților care stabilesc cel puțin categoriile de clienți pe care prestatorul își propune să-i atragă și nivelul ierarhic al personalului care aprobă începerea relației de afaceri cu aceștia, în funcție de gradul de risc asociat, tipurile de produse și servicii care le sînt furnizate;
- 3) măsuri de identificare, verificare și monitorizare a clienților și beneficiarilor efectivi în funcție de gradul de risc asociat (regulile de cunoaștere a clientului), criteriile și modul de trecere a clienților dintr-o categorie cu un grad de risc în alta;
- 4) proceduri privind măsurile de precauție privind clienții, inclusiv măsurile de precauție simplificate și sporite pentru fiecare dintre categoriile de clienți, produse, servicii sau operațiuni supuse acestor măsuri;
- 5) proceduri de monitorizare a operațiunilor efectuate de clienți în scopul depistării operațiunilor semnificative, complexe și neordinare, fără un scop legal sau economic clar, a activităților și operațiunilor suspecte;
- 6) măsuri de identificare și monitorizare a clienților și operațiunilor efectuate de clienți cu țările/zonile ce nu dispun de norme contra spălării banilor și finanțării terorismului ori dispun de

norme inadecvate în acest sens, ori reprezintă un risc sporit datorită nivelului înalt de infracționalitate și de corupție și/sau sînt implicate în activități teroriste;

7) modul de întocmire și păstrare a informațiilor, precum și de stabilire a accesului la acestea;

8) proceduri de raportare internă și către autoritățile competente privind activitățile și operațiunile suspecte;

9) proceduri și măsuri de verificare a modului de conformare la normele elaborate și de evaluare a eficienței acestora;

10) standarde pentru selectare, angajare a personalului și programe de instruire a acestuia în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

11) proceduri privind identificarea și analiza riscurilor de spălare a banilor și finanțare a terorismului, inclusiv măsurile de minimizare a acestora, legate de utilizarea tehnologiilor informaționale, inclusiv cele noi, procurate sau elaborate în cadrul produselor și serviciilor oferite de prestator.

12. Prestatorul revizuieste (actualizează), ori de cîte ori este necesar, programul intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, dar cel puțin anual, ținînd cont de prevederile legislației în vigoare.

Capitolul IV

EVALUAREA RISCURILOR DE SPĂLAREA BANILOR ȘI FINANȚAREA TERORISMULUI. ABORDAREA BAZATĂ PE RISC

13. Prestatorul este obligat să întreprindă acțiuni privind identificarea și evaluarea riscurilor de spălare a banilor și de finanțare a terorismului în activitatea sa, ținînd cont de evaluarea riscurilor de spălare a banilor și de finanțare a terorismului la nivel național, regional, precum și de criteriile și factorii stabiliți de Banca Națională a Moldovei. Rezultatele evaluării în domeniul propriu de activitate a riscurilor de spălare a banilor și de finanțare a terorismului se aprobă și se actualizează periodic, responsabil de acest process fiind administratorul responsabil al prestatorului, iar la cerere se prezintă Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și/sau Băncii Naționale a Moldovei.

14. Prestatorul, în urma rezultatelor evaluării riscurilor de spălare a banilor și de finanțare a terorismului, utilizează abordarea bazată pe risc pentru ca acțiunile de prevenire și diminuare a spălării banilor și finanțării terorismului să fie proporționale cu riscurile de spălare a banilor și de finanțare a terorismului identificate în domeniul de activitate.

15. Prestatorul, efectuează și actualizează, cel puțin o dată la 3 ani și la necesitate, atunci când se schimbă circumstanțele lor sau apar noi amenințări relevante, evaluarea riscurilor de spălare a banilor și finanțarea terorismului, proces care presupune cel puțin:

a) elaborarea unui raport scris prin care se determină țările sau zone geografice, produsele, clienții și operațiunile cu grad de risc sporit, ponderea și impactul acestora asupra activității sale;

b) întocmirea unui plan de acțiuni în scopul minimizării riscurilor de spălare a banilor și finanțarea terorismului identificate;

16. Prestatorul identifică și evaluează riscurile de spălare a banilor și finanțarea terorismului pînă la:

a) lansarea și dezvoltarea de produse și servicii noi;

b) utilizarea tehnologiilor noi sau aflate în dezvoltare, atît pentru produsele și serviciile noi, cît și pentru cele existente.

17. În procesul de evaluare a riscurilor de spălare a banilor și de finanțare a terorismului, prestatorul utilizează diverse surse de informații pentru a identifica, gestiona și diminua riscurile aferente domeniului său de activitate. Aceasta include luarea în considerare a tipologiilor, a indicatorilor de risc, a ghidurilor și/sau recomandărilor emise de autoritățile competente naționale și internaționale. În identificarea și evaluarea riscurilor de spălare a banilor și de finanțare a terorismului la care poate fi expus, prestatorul trebuie să ia în considerare o gamă de factori care pot include:

- natura, amploarea, diversitatea și complexitatea afacerii;
- proporția clienților deja identificați ca având un risc ridicat;
- jurisdicțiile cu care prestatorul face operațiuni, în special, jurisdicțiile cu o vulnerabilitate mare datorată unor factori de risc contextuali și diferiți, precum predominarea criminalității, corupția, finanțarea terorismului, precum și nivelul general al aplicării legii, controlul, reglementarea și supravegherea domeniului de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului;
- canalele de distribuție, inclusiv măsura în care prestatorul face operațiuni direct cu clientul sau prin intermediul agenților și filialelor și de măsura în care se bazează pe informația oferită de părțile terțe pentru a efectua măsurile de identificare a clientului, complexitatea lanțului de plată și a sistemelor de decontare utilizate între operatori în lanțul de plată, utilizarea tehnologiei și măsura în care rețelele agentului sunt utilizate;
- auditul intern și reglementările interne;
- volumul și mărimea tranzacțiilor prestatorului, luând în considerare activitatea obișnuită a acestuia și profilul clienților săi.

18. Prestatorul, atunci când este cazul, poate coopera la nivel sectorial sau național pentru realizarea evaluării de risc proprie.

Capitolul V

MĂSURI DE PRECAUȚIE PRIVIND CLIENȚII

Secțiunea a 1-a

Proceduri de acceptare a clientului

19. Procedura inițială de acceptare a clientului cuprinde identificarea și verificarea clientului și, dacă este cazul, a beneficiarului efectiv al clientului pe baza unor informații, date sau documente fiabile și independente. Aceasta include, de asemenea, înțelegerea scopului și naturii relației de afaceri (acolo unde este relevant) și, în situații de risc sporit, obținerea de informații suplimentare.

20. Procedurile de acceptare a clientului vor include mai multe etape în funcție de gradul de risc al clienților, punând accentul pe clienții cu venituri înalte ale căror sursă este neclară. Deciziile de începere, continuare sau încetare a relațiilor de afaceri cu clienții cu un grad de risc sporit sunt luate de către administratorul prestatorului responsabil de implementarea și conformarea cu cerințele de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

21. Prestatorul nu va intra în relații de afaceri și nu va continua relațiile existente cu clienții și/sau beneficiarii efectivi care sunt subiecți ale sancțiunilor sau altor măsuri restrictive de către organizațiile internaționale și alte autorități recunoscute la nivel internațional ce impun sancțiuni țintite asupra indivizilor implicați în acțiuni de spălarea banilor, finanțarea terorismului și proliferarea armelor de distrugere în masă (de exemplu, Organizația Națiunilor Unite, Uniunea Europeană, etc.).

22. Procedurile de acceptare a clientului nu trebuie să afecteze accesul publicului larg la serviciile prestatorului.

Secțiunea a 2-a

Măsuri de identificare a clientului și beneficiarului efectiv

23. Prestatorul de servicii de plată aplică măsuri de identificare a clienților, precum și a beneficiarilor efectivi:

- a) până la stabilirea relațiilor de afaceri;
- b) la efectuarea tuturor tranzacțiilor ocazionale, inclusiv cu utilizarea mijloacelor electronice, în valoarea de peste 20 de mii de lei, precum și dacă tranzacțiile se efectuează prin una sau mai multe operațiuni care au legături între ele, în valoare de peste 300 mii lei;
- c) dacă există o suspiciune de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului, indiferent de orice excepții, scutiri sau limite stabilite;
- d) dacă există îndoieli cu privire la veridicitatea și precizia datelor de identificare obținute.

24. Prin derogare de la pct.23, pe baza unei evaluări corespunzătoare a riscurilor, care demonstrează existența unui risc scăzut de spălare a banilor și de finanțare a terorismului, prestatorul, cu excepția cazurilor de răscumpărare sau retragere a numerarului ce depășește suma de 2000 de lei, poate omite aplicarea măsurilor de precauție privind clienții referitoare la moneda electronică sau instrumentul de plată preplătit în cazurile de respectare a următoarelor condiții:

- a) valoarea maximă depozitată electronic nu depășește suma de 5 mii lei;
- b) valoarea transferurilor lunare nu depășește suma de 5 mii lei, iar pentru instrumentele de plată care pot fi utilizate doar pe teritoriul Republicii Moldova, aceasta poate fi majorată pînă la 10 mii lei;
- c) instrumentul de plată este utilizat exclusiv pentru a achiziționa bunuri și servicii;
- d) instrumentul de plată nu poate fi finanțat cu monedă electronică anonimă;
- e) emitentul efectuează o monitorizare suficientă a tranzacțiilor sau a relației de afaceri pentru a permite depistarea tranzacțiilor suspecte.

25. Măsurile de identificare a clienților sunt următoarele:

- 1) pentru clienții - persoane fizice, prestatorul obține cel puțin următoarele informații:
 - a) numele și prenumele;
 - b) data și locul nașterii;
 - c) cetățenia și datele documentului de identitate (IDNP, seria și numărul, data eliberării, codul organului care l-a eliberat (dacă există) sau alți indici unici dintr-un act de identitate ce conține fotografia titularului);
 - d) adresa de domiciliu și/sau reședință;
 - e) ocupația, funcția publică deținută și/sau denumirea/numele angajatorului;
 - f) scopul și natura relației de afaceri cu prestatorul;
 - g) numărul de telefon, fax, adresa poștei electronice (e-mail) (dacă există);
 - i) statutul de rezident/nerezident.
- 2) pentru clienții - persoane juridice (inclusiv persoanele fizice întreprinzători individuali sau care practică alt tip de activitate și persoanele juridice care gestionează bunurile aflate sub administrare fiduciară), prestatorul obține cel puțin următoarele informații:
 - a) denumirea, forma legală, statutul și dovadă de încorporare/înregistrare a persoanei juridice;
 - b) sediul/adresa de activitate;
 - c) numărul de identificare de stat (IDNO), conform certificatului de înregistrare și/sau extrasului din Registrul de stat eliberat de către organul abilitat cu dreptul de a efectua înregistrarea de stat;
 - d) adresa de corespondență, altă decît sediul (dacă există);
 - e) identitatea persoanei fizice împuternicită de a gestiona contul și care exercită control prin intermediul proprietății deținute sau prin alte căi (în cazul lipsei acestei informații, se indică administratorul persoanei juridice);
 - f) identitatea beneficiarului efectiv a persoanei juridice;
 - g) competențe ce reglementează și obligă persoana juridică;
 - h) natura și scopul activității, legitimitatea acestora;
 - i) scopul preconizat de utilizare a contului;

26. Prestatorul identifică beneficiarul efectiv al clientului și aplică măsuri rezonabile și bazate pe risc pentru verificarea identității lui, astfel încît să aibă certitudinea că știe cine este beneficiarul efectiv pentru a înțelege structura proprietății și structura de control a clientului. Pentru identificarea beneficiarului efectiv prestatorul aplică măsurile descrise la pct. 25 subpct.(1).

27. La identificarea beneficiarului efectiv al clientului - persoană juridică, inclusiv în cazul când acesta are o structură de proprietate complexă (persoană juridică a căror proprietari direcți nu sînt persoane fizice), prestatorul determină beneficiarul efectiv în baza documentelor de înregistrare corespunzătoare.

28. Nu este necesară identificarea și verificarea identității beneficiarului efectiv în cazul în care clientul sau persoana juridică – proprietar al pachetului de control al clientului este o societate cotate

a căror valori mobiliare sunt acceptate spre tranzacționare pe o piață reglementată, cu obligația de dezvăluire publică a informației.

29. Prestatorul determină dacă persoana care deschide contul de plăți sau inițiază o relație de afaceri activează în numele său (declarația persoanei privind beneficiarul efectiv), iar în cazul în care deschiderea contului de plăți sau inițierea relației de afaceri este efectuată de către persoana împuternicită, prestatorul solicită procura, legalizată în modul stabilit de legislație. Prestatorul aplică măsuri de identificare a persoanei împuternicite în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

30. La identificarea clientului, prestatorul verifică informația prezentată care se referă atât la client, cât și la beneficiarul efectiv.

31. Prestatorul verifică identitatea clientului și a beneficiarului efectiv până la stabilirea relației de afaceri sau în momentul stabilirii relației de afaceri sau efectuării unei operații prevăzute la pct.23 lit.b).

32. În vederea verificării informației prezentate la identificarea clienților și a beneficiarilor efectivi, prestatorul utilizează date și informații obținute din surse sigure și independente. Verificarea informației trebuie să fie proporțională riscului pe care clientul și tipurile de documente prezentate le impun. În acest scop, prestatorul utilizează proceduri documentare și nedocumentare de verificare:

1) pentru clienții - persoane fizice – prestatorul verifică informația pe baza documentelor din categoria celor mai greu de falsificat sau de obținut pe cale ilicită sub un nume fals (de exemplu, actele de identitate emise de o autoritate oficială, care includ o fotografie a titularului). Verificarea informațiilor care nu se pot proba cu actele menționate mai sus se va realiza în funcție de gradul de risc prin orice altă metodă, cum ar fi:

- a) pentru confirmarea datei și locului de naștere – certificatul de naștere;
- b) pentru confirmarea validității documentelor de identitate – prin certificatele eliberate (de exemplu, în baza registrelor de stat sau private) de autoritățile publice sau de alte persoane competente (de exemplu, notari, ambasade etc.);
- c) pentru confirmarea adresei de reședință în cazul în care nu corespunde cu domiciliul – prin solicitarea facturilor pentru serviciile comunale, a actelor privind plata impozitelor, a informației de la autoritățile publice sau de la alte persoane;
- d) pentru confirmarea informației prezentate după deschiderea contului – prin contactarea clientului prin telefon, fax sau e-mail (dacă există);

e) verificarea referinței furnizate de alt prestator/bancă;

2) pentru clienții - persoane juridice (inclusiv persoanele fizice întreprinzători individuali sau care practică alt tip de activitate și persoanele juridice care gestionează bunurile aflate sub administrare fiduciară) – prin orice metodă corespunzătoare în funcție de gradul de risc, astfel încât prestatorul să se asigure de veridicitatea informației, cum ar fi:

a) verificarea existenței legale a persoanei juridice prin verificarea înscrisului în Registrul de stat al persoanelor juridice sau, după caz, într-un alt registru public sau privat sau alte surse sigure independente (ca exemplu: avocați, contabili, etc).

b) obținerea unei copii a contractului de constituire sau memorandumului de asociere, contractului de parteneriat;

c) verificarea informației despre client în bazele de date privind relațiile de afaceri existente;

d) revizuirea ultimelor rapoarte financiare, dacă este cazul;

e) efectuarea unei analize, fie individuale sau prin intermediul altei persoane, privind existența procesului de insolvență sau lichidare, vânzare, a altor probleme financiare potențiale;

f) obținerea referinței unui prestator/bancă cu care clientul a avut anterior relații de afaceri, dacă există;

g) contactarea clientului prin telefon sau fax, prin intermediul serviciilor poștale sau e-mail, verificarea informației plasate pe pagina web a clientului, dacă există, sau efectuarea unei vizite pe teren la sediul sau la altă adresă indicată de persoana juridică și persoana fizică întreprinzător individual sau care practică alt tip de activitate;

3) pentru beneficiarul efectiv - măsurile prevăzute la subpct. 1).

4) în cazul în care o persoană este împuternicită în numele clientului să deschidă cont sau să efectueze tranzacții, prestatorul verifică identitatea acesteia, precum și identitatea persoanei în numele căreia activează, utilizând aceleași proceduri descrise în prezentul Regulament.

33. Documentele prezentate în vederea identificării clientului și a beneficiarului efectiv, precum și în vederea verificării identității acestora, trebuie să fie valabile la data prezentării lor, iar copiile acestora se stochează/arhivează de către prestator corespunzător procedurilor interne stabilite.

34. În cazul relațiilor de afaceri prestatorul revizuieste și actualizează informația cu privire la identificarea clienților și a beneficiarilor efectivi în funcție de riscul asociat. Prestatorul poate actualiza informația ori de câte ori consideră necesar, dar cel puțin, pentru clienții cu grad de risc sporit - anual, iar pentru cei cu grad de risc scăzut - o dată la 3 ani. Clientul confirmă că datele și informațiile deținute de către prestator sunt actuale și corespund scopului și naturii relației de afaceri declarat/înregistrat.

Secțiunea a 3-a

Măsuri de monitorizare a activităților și operațiunilor

35. Prestatorul trebuie să adapteze amploarea măsurilor de monitorizare a activităților și operațiunilor clienților în conformitate cu evaluarea instituțională a riscurilor și profilurilor de risc individuale ale clienților. Monitorizarea sporită este aplicată pentru situații cu risc înalt. Sistemele de monitorizare trebuie revizuite periodic, dar nu mai rar de o dată pe an.

36. Operațiunile inițiate/efectuate de către agenții a prestatorului trebuie să fie monitorizate periodic în aceleași condiții ca și operațiunile prestatorului. Monitorizarea trebuie efectuată de către prestator individual sau în colaborare cu agentul respectiv, pe baza unui acord încheiat și sub controlul prestatorului.

37. Prestatorul care prestează servicii prin intermediul agenților de plată trebuie să îi includă în programul intern de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului și să efectueze monitorizarea lor în vederea corespunderii cu programul prestatorului.

38. Prestatorul monitorizează continuu activitățile, operațiunile clientului sau relația de afaceri cu acesta. Acțiunile de monitorizare continuă cuprind:

- 1) determinarea operațiunilor ordinare (specifice) ale clientului;
- 2) examinarea minuțioasă a tranzacțiilor pe parcursul relației de afaceri pentru a avea siguranța că acestea sînt în corespundere cu informația disponibilă la prestator, cu activitatea și riscul asociat clientului. Examinarea operațiunilor presupune cel puțin ca prestatorul să dispună de mecanisme și soluții, inclusiv automatizate, pentru depistarea activităților, operațiunilor și persoanelor suspecte. Depistarea activităților, operațiunilor și persoanelor suspecte poate fi realizată prin stabilirea limitelor valorice ale tranzacțiilor pentru o grupă particulară sau categorie de operațiuni. O atenție deosebită se acordă operațiunilor care depășesc aceste limite valorice și operațiunilor ce nu au scop economic clar;

- 3) verificarea faptului dacă documentele și informațiile acumulate în procesul monitorizării clienților și tranzacțiilor sînt actualizate și relevante, inclusiv pentru categoriile clienților sau relațiile de afaceri cu grad de risc sporit;

- 4) identificarea activităților și operațiunilor suspecte, inclusiv a celor potențiale, precum și a surselor mijloacelor bănești utilizate în aceste activități și operații.

- 5) raportarea către persoana responsabilă a informației necesare pentru identificarea, analiza și monitorizarea eficientă a conturilor de plăți și operațiunilor clienților, inclusiv pentru clienții cu grad de risc sporit;

- 6) monitorizarea în timp real a tuturor tranzacțiilor (plăților) efectuate de clienți sau potențialii clienți pentru a depista persoanele, grupurile sau entitățile implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masă, inclusiv în scopul identificării plăților pentru prevenirea efectuării acestora cu încălcarea sancțiunilor, interdicțiilor sau altor restricții aplicate.

39. Administratorul responsabil al prestatorului are responsabilitatea pentru documentarea, păstrarea și comunicarea cu personalul relevant despre rezultatele monitorizării, precum și orice probleme care apar și soluționarea lor.

40. Prestatorul se abține de la executarea activităților și operațiunilor cu mijloace financiare, pentru un termen de până la 5 zile lucrătoare, la stabilirea suspiciunilor pertinente care pot indica despre acțiuni de spălare a banilor, infracțiuni asociate acestora, acțiuni de finanțare a terorismului sau a proliferării armelor de distrugere în masă, în curs de pregătire, de tentativă, de realizare ori deja realizate.

41. Prestatorul aplică cerințele pct.40 la solicitarea Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor sau din proprie inițiativă prin decizia (ordinul) administratorului responsabil al prestatorului. La aplicarea cerințelor pct.40 din proprie inițiativă, prestatorul informează imediat, dar nu mai târziu de 24 de ore, Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor despre decizia luată.

42. Prestatorul în cazul aplicării cerințelor pct.40, poate solicita clientului furnizarea datelor și informației suplimentare, inclusiv a documentelor confirmative privind operațiunile efectuate, în scopul aplicării corespunzătoare a măsurilor de precauție, și în special, pentru înțelegerea scopului și a naturii relației de afaceri, precum și sursa bunurilor implicate.

43. Măsurile aplicate conform cerințelor pct. 40 încetează din oficiu în baza permisiunii scrise și confirmate de Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor.

44. Prestatorul este obligat:

a) să nu deschidă cont de plăți, să nu stabilească relații de afaceri, să nu efectueze operațiuni cu clientul, în cazul în care prestatorul nu poate asigura respectarea cerințelor pct. 25,26, 31 și 32;

b) în cazul unei relații de afaceri existente, să termine relația de afaceri în cazul în care prestatorul nu poate asigura respectarea cerințelor pct.25,26, 31 și 32;

c) raportează circumstanțele indicate la lit.a) și b) Serviciului Prevenire și Combaterea Spălării Banilor în conformitate cu Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

45. Prestatorul nu va deschide și ține conturi anonime sau conturi pe nume fictive, nu va stabili sau nu va continua o relație de afaceri cu un partener fictiv (instituție fictivă) sau cu un partener (instituție) despre care se știe că permite altui partener fictiv (instituție fictivă) să utilizeze conturile sale.

Secțiunea a 4-a **Informația obținută de la persoanele terțe**

46. Prestatorul, poate să recurgă la informația care aparține persoanelor terțe, pentru a realiza măsurile prevăzute la pct. 25,26, 31 și 32, în următoarele condiții:

a) prestatorul dispune de posibilitatea de a obține imediat informațiile necesare aferente măsurilor prevăzute la pct. 25,26, 31 și 32, deținute de către persoanele terțe;

b) prestatorul adoptă și implementează proceduri eficiente privind accesul operativ la copiiile datelor de identificare și la alte documente aferente măsurilor prevăzute la pct. 25,26, 31 și 32, deținute de către persoanele terțe;

c) persoanele terțe sînt supravegheate adecvat și îndeplinesc cerințe similare celor prevăzute de Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

d) persoanele terțe nu sînt rezidente în jurisdicțiile cu risc sporit.

47. Prestatorul are responsabilitatea finală privind realizarea măsurilor prevăzute la pct.25,26, 31 și 32, în cazul în care apelează la persoane terțe.

Capitolul VI **MĂSURI DE PRECAUȚIE SIMPLIFICATE PRIVIND CLIEȚII**

48. Prestatorul aplică măsuri de precauție simplificată privind clienții atunci cînd, prin natura lor, pot prezenta un risc redus de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului.

49. Măsurile de precauție simplificată privind clienții cuprind măsurile de precauție privind clienții prevăzute la pct. 25 și 26 în cadrul unei proceduri simplificate aferente riscului redus de spălare a banilor și de finanțare a terorismului, care include:

a) limitarea obținerii informațiilor cu privire la datelor de identificare a clienților, prin aplicarea unei proceduri simplificate de verificare a identității clientului;

b) limitarea obținerii de informații specifice sau efectuarea de măsuri specifice privind scopul și natura relației de afaceri și deducerea scopului și naturii relației de afaceri din tipul tranzacțiilor sau a relației de afaceri stabilită;

c) verificarea identității clientului și a beneficiarului efectiv după stabilirea relației de afaceri (de exemplu, în cazul în care valorile tranzacției cresc deasupra pragul financiar definit);

d) reducerea frecvenței actualizărilor datelor de identificare a clienților în cazul unei relații de afaceri stabilite;

e) reducerea gradului și a amplitudinii monitorizării și controlului continuu a operațiunilor, bazate pe o limită a sumei rezonabilă.

50. Prestatorul, în baza evaluării proprii, stabilește factorii care generează riscuri reduse de spălare a banilor și de finanțare a terorismului și care determină necesitatea aplicării măsurilor de precauție simplificată privind clienții. Următorii factori pot contribui la reducerea riscului:

a) relațiile de afaceri clienții și/sau produsele/serviciile stabilite în Legea nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

b) sume reduse pentru plăți, depunere sau retragere de numerar;

c) număr de plăți limitate, de depunere sau răscumpărare, inclusiv retragerea numerarului într-o anumită perioadă de timp;

d) cont de plăți care poate stoca doar valori limitate de fonduri;

e) produsul sau serviciul poate fi folosit doar la nivel național;

f) produsul sau serviciul este acceptat de un număr limitat de agenți, cu a căror activitate prestatorului este familiarizat;

g) mijloacele bănești sunt acceptate ca mijloc de plată pentru tipuri limitate de servicii sau produse cu risc scăzut;

h) produsul este disponibil numai pentru anumite categorii de clienți, de exemplu beneficiari de prestații sociale sau membri ai personalului unei companii care folosește produsul pentru a acoperi cheltuielile corporative.

51. Prestatorul nu va aplica măsuri de precauție simplificate în cazul existenței suspiciunii cu privire la spălarea banilor sau finanțarea terorismului.

Capitolul VII

MĂSURI DE PRECAUȚIE SPORITE PRIVIND CLIENȚII

52. În vederea aplicării legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, prestatorul stabilește categoriile clienților, activitățile și operațiunile ce prezintă un grad de risc sporit pe baza unor indicatori stabiliți în funcție de volumul operațiunilor efectuate, tipul serviciilor solicitate, tipul activității desfășurate, circumstanțele economice, reputația țării de origine a clientului, plauzibilitatea explicațiilor oferite de client, limitele valorice prestabilite pe categorii de operațiuni.

53. În baza evaluării proprii, prestatorul stabilește factorii care generează riscuri sporite și care determină necesitatea aplicării măsurilor de precauție sporită privind clienții. Factorii care generează riscuri sporite sînt:

a) relațiile de afaceri clienții și/sau produsele/serviciile stabilite în Legea nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

b) produse sau servicii care permit efectuarea de operațiuni în valori mari sau nelimitate de mijloace bănești;

c) operațiunea este în numerar sau este finanțată cu moneda electronică anonimă, inclusiv moneda electronică care beneficiază de derogarea prevăzută la pct. 24;

d) operațiunile sunt efectuate de la unul sau mai mulți plătitori din diferite țări la un beneficiar local;

e) clientul efectuează operațiuni pentru altcineva (în numele altei persoane);

- f) tranzacțiile efectuate nu au niciun sens economic;
- g) clientul efectuează întotdeauna tranzacții sub limita stabilită de raportare;
- h) utilizarea serviciului de către client este neobișnuită, de exemplu trimite sau primește bani către sau de la sine sau trimite fonduri imediat după primirea acestora;
- i) clientul pare să știe puțin sau este reticent să furnizeze informații despre beneficiar;
- j) câțiva dintre clienții prestatorului transferă mijloace bănești aceluiasi beneficiar sau par să aibă aceleași informații de identificare, de exemplu adresa sau numărul de telefon;
- k) operațiunea nu este însoțită de informațiile necesare despre plătitor sau beneficiar;
- l) mijloacele bănești trimise sau primite sunt în contradicție cu venitul clientului (dacă este cunoscut);
- m) partenerii de afaceri din jurisdicții străine;
- n) alți factori identificați în cadrul evaluării riscurilor.

54. Prestatorul aplică măsuri de precauție sporită privind clienții, suplimentar celor prevăzute în pct.25, în situațiile care, prin natura lor, pot prezenta un risc sporit de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului, cel puțin prin:

- a) obținerea informației suplimentare despre client (genul de activitate, volumul activelor, cifra de afacere, altă informație disponibilă din surse publice, internet), precum și actualizarea frecventă a datelor de identificare ale clientului și beneficiarului efectiv;
- b) obținerea informației suplimentare despre natura și scopul relației de afaceri;
- c) obținerea informației despre sursa mijloacelor bănești și a averii clientului;
- d) obținerea informației despre scopul activității sau operațiunii în curs de pregătire, de realizare sau deja realizate;
- e) obținerea aprobării de către administrator a inițierii sau continuării relației de afaceri;
- f) monitorizarea sporită și permanentă a relației de afaceri, prin creșterea numărului controalelor aplicate și selectarea tipurilor de tranzacții ce necesită examinare suplimentară și prin solicitarea de informații suplimentare ce confirmă legalitatea operațiunilor și corespunderea acestora genului de activitate declarat;
- g) implementarea sistemelor informatice specializate în scopul asigurării eficienței gestiunii informației cu referire la identificarea, analizarea și monitorizarea clienților și tranzacțiilor acestora, precum și raportarea către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor a tranzacțiilor suspecte de spălare a banilor și finanțare a terorismului;
- h) atenționarea clienților ale căror activități sau operațiuni impun un risc sporit de spălare a banilor și finanțare a terorismului despre necesitatea sporirii măsurilor de cunoaștere a partenerilor de afaceri, iar, după caz, despre terminarea relațiilor de afaceri sau refuzul în efectuarea operațiunilor cu astfel de clienți;
- i) în cazul relațiilor transfrontaliere, limitarea sau terminarea desfășurării relației de afaceri sau efectuării tranzacțiilor, în cazul constatării aplicării neadecvate și nerespectării cerințelor de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului de către instituția parteneră/corespondentă;
- j) măsuri suplimentare prevăzute la pct. 55 - 57.

55. În cazul în care clientul nu se prezintă personal la identificare (de exemplu, în cazul relațiilor prin corespondență sau prin telefon, e-mail, internet sau alte mijloace electronice), prestatorul aplică măsuri de precauție sporită prin utilizarea de mecanisme de tipul semnăturii digitale, a metodelor biometrice, cheilor de sesiune etc. Cu ocazia primei vizite a clientului la prestator, se solicită documentele și informațiile conform cerințelor prezentului Regulament. Suplimentar, prestatorul aplică una sau mai multe din următoarele măsuri:

- a) solicită documentele de identificare a clientului eliberate de către o autoritate sau un organ competent, inclusiv a specimenului de semnătură, alte documente, după caz, pentru completarea dosarului clientului;
- b) ia măsuri de protecție a autenticității documentelor în formă electronică transmise prestatorului;

c) utilizează informația prezentată de un partener (prestator, agent, bancă) în care clientul are deschis un cont și care aplică cel puțin aceleași măsuri de cunoaștere a clientului și este supusă unei supravegheri efective;

d) solicită ca prima plată să fie efectuată în numele clientului printr-un cont deschis la alt prestator/bancă, care aplică cel puțin aceleași măsuri de cunoaștere a clientului și este supusă unei supravegheri efective, la necesitate;

e) stabilirea și menținerea unei modalități de contact cu clientul, independentă de modalitatea prin care sînt realizate operațiunile cu clientul la distanță.

56. În relațiile cu instituțiile corespondente, prestatorul acumulează informații suficiente despre partenerul său pentru a înțelege pe deplin sfera de activitate a acestuia. În acest scop prestatorul:

1) obține cel puțin informațiile privind:

a) organele de conducere ale instituției corespondente, activitățile cele mai importante, locul desfășurării acestora și măsurile aplicate de aceasta în vederea prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

b) scopul deschiderii contului de plăți;

c) reputația instituției corespondente și calitatea supravegherii, inclusiv dacă aceasta a constituit subiectul unei investigații sau măsuri de remediere legate de spălarea banilor sau finanțarea terorismului, din sursele disponibile public;

2) evaluează cât de adecvate și eficiente sînt politicile instituției corespondente privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

3) stabilește relația corespondență după obținerea aprobării de către administratorul responsabil al prestatorului;

4) stabilește documentar responsabilitățile în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului în relație cu instituția corespondentă, precum și faptul că instituția corespondentă verifică identitatea clienților săi, dispune de reguli eficiente de cunoaștere a clientului;

5) realizează acorduri prin care i se permite să verifice procedurile urmate de instituția corespondentă în vederea cunoașterii clienților și să transmită/primească, la solicitare, documente și informații aferente clienților, activității și operațiunilor acestora.

57. În tranzacțiile sau în relațiile de afaceri cu persoanele expuse politic, cu membrii familiilor persoanelor expuse politic și cu persoanele asociate persoanelor expuse politic, prestatorul, suplimentar la măsurile de precauție prevăzute la pct.25, întreprind măsuri ce cuprind:

a) elaborarea și implementarea sistemelor adecvate de gestionare a riscurilor, inclusiv a procedurilor bazate pe evaluarea riscurilor, pentru a stabili dacă un client, potențial client sau beneficiarul efectiv al unui client este persoană expusă politic;

b) obținerea aprobării administratorului prestatorului la stabilirea sau continuarea relațiilor de afaceri cu astfel de clienți;

c) adoptarea măsurilor adecvate privind stabilirea sursei bunurilor implicate în relația de afaceri sau în operațiunile cu astfel de clienți;

d) efectuarea monitorizării sporite și continue a relației de afaceri.

CAPITOLUL VIII

Agenții prestatorului

58. Prestatorul aplică măsurile de precauție privind agenții în vederea cunoașterii statutului juridic și a structurii de proprietate a agenților săi și va crea relații de afaceri cu agenți legali și viabili care vor implementa cerințele legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. Cerințele descrise în prezentul capitol nu se vor aplica în cazul agenților care sunt entități raportoare licențiate, reglementate și supravegheate de Banca Națională a Moldovei, și anume, băncile licențiate și prestatorii de servicii de plată nebancari. Procedurile interne ale prestatorului privind agenții de plată trebuie să includă factori precum:

a) la inițierea relației de afaceri, este necesar de identificat agentul și de aplicat măsuri de precauție privind activitatea anterioară, cum ar fi o schimbare recentă față de relația actuală cu alți

prestatori, indiferent dacă agentul furnizează servicii de plată în numele și pe contul mai mult de un prestator, durata de activitate în domeniu, structura proprietății, viabilitatea financiară, înregistrarea agentului în registrul societăților de plată/furnizorilor de servicii poștale și registrul societăților emitente de monedă electronică a agentului.

b) obținerea unor informații suplimentare adecvate pentru a înțelege activitatea agentului, cum ar fi oferirea de servicii altor prestatori, informații privind conformitatea legală anterioară la prevederile legislației în vigoare, natura și nivelul așteptat al operațiunilor, număr de clienți și expunerea geografică.

c) la aprobarea unui nou agent, este necesar de organizat pentru personalul agentului instruiți privind cerințele legale aplicabile în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, programul, politicile și procedurile interne de prevenire și de conformitate combaterii spălării banilor și finanțării terorismului cu ale prestatorului. Corespunzător, instruirile respective trebuie să fie organizate periodic.

d) furnizează îndrumări și asistență agentului pentru respectarea programului prestatorului.

e) asigurarea respectării prevederilor legislației în vigoare cum ar fi raportarea activităților suspecte, operațiuni în valori mari, monitorizarea riscurilor aferente domeniului, raportarea și păstrarea înregistrărilor, prin intermediul programului de verificare periodică.

f) asigurarea unei atitudini prompte și remedierea situațiilor de risc prin metoda verificării la distanță și pe teren la sediul agentului, care poate rezulta în necesitatea de instruiți suplimentare, suspendarea sau încetarea relației de afaceri cu agentul.

59. Prestatorul monitorizează activitatea agentului în scopul asigurării implementării corespunzătoare de către acesta a cerințelor de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului. Gradul și natura monitorizării agenților de plată depinde de volumul operațiunilor agentului, metoda de monitorizare utilizată (manuală, automată sau combinată), țările în care sunt transferate mijloacele bănești, rezultatele monitorizărilor anterioare (dacă este cazul) și tipul de activitate. În aplicarea unei abordări bazate pe evaluarea riscului, gradul de monitorizare se va baza pe riscurile percepute, atât externe, cât și interne, asociate cu agentul, cum ar fi produsele sau serviciile furnizate de agentul, locația agentului și natura activității. O atenție sporită și remedierea promptă a activității ce comportă risc trebuie abordate prin mijloace adecvate, cum ar fi examinarea sporită a istoricului operațiunilor agentului și integritatea datelor, obținerea și evaluarea explicației agentului cu privire la aceste activități, verificarea la distanță și pe teren a agentului, care poate rezulta în necesitatea de instruiți suplimentare, suspendarea sau încetarea relației de afaceri cu agentul.

60. Monitorizarea agentului în cadrul unei abordări bazate pe risc permite prestatorului să identifice criterii specifice de risc pentru a determina care activități ale agenților de plată necesită a fi revizuite. Criteriile specifice definite în acest scop trebuie revizuite în mod periodic pentru a determina dacă sunt adecvate pentru nivelurile de risc stabile.

61. Prestatorul, în scopul redresării și minimizării riscurilor specifice care derivă din activitatea unui agent pune în aplicare cel puțin următoarele măsuri:

- crearea și ținerea unui registru al agenților cu risc înalt.
- necesitatea aplicării măsurilor de precauție sporite în cazurile corespunzătoare.
- aplicarea limitelor la tranzacțiile în numerar.
- furnizarea de instruiți specifice pentru indicatorii de suspiciune specifici pentru agenții de plată pentru a le îmbunătăți cunoștințele în domeniu și a standardelor de raportare.

Capitolul IX

CERINȚE PRIVIND TRANSFERURILE DE FONDURI

62. Prezentul capitol se aplică transferurilor de fonduri, în orice monedă, care sunt transmise sau primite de către un prestator sau de un prestator intermediar.

63. Prezentul capitol nu se aplică transferurilor de fonduri efectuate utilizând un card de plată, un instrument de monedă electronică sau orice alt dispozitiv digital sau informatic preplătit, cu caracteristici similare, în cazul în care sunt îndeplinite următoarele condiții:

a) cardul, instrumentul sau dispozitivul respectiv este utilizat exclusiv pentru a plăti bunuri sau servicii; și

b) numărul cardului, instrumentului sau dispozitivului respectiv însoțește toate transferurile care decurg din tranzacție.

Cu toate acestea, prezentul capitol se aplică atunci când un card de plată, un instrument de monedă electronică sau orice alt dispozitiv digital sau informatic preplătit, cu caracteristici similare, este folosit pentru a efectua un transfer de fonduri între persoane.

64. Prezentul capitol nu se aplică transferurilor de fonduri care implică retragerea de numerar de către plătitor din contul de plăți propriu.

Secțiunea a 1-a **Obligațiile prestatorului al plătitorului**

65. Prestatorul plătitorului se asigură ca transferurile de fonduri să fie însoțite de următoarele informații cu privire la plătitor:

- a) Denumirea/ numele și prenumele plătitorului;
- b) numărul de cont de plăți al plătitorului; și
- c) adresa plătitorului, numărul actului de identitate, codul fiscal(IDNO/IDNP), data și locul nașterii.

66. Prestatorul plătitorului se asigură ca transferul de fonduri să fie însoțit de următoarele informații cu privire la beneficiarul plății:

- a) Denumirea/ numele și prenumele beneficiarului plății; și
- b) numărul de cont de plăți al beneficiarului plății.

67. Prin derogare de la pct.65 lit. b) și pct.66 lit.b), în cazul transferurilor care nu se efectuează din sau către un cont de plăți, prestatorul plătitorului se asigură că transferul de fonduri este însoțit de un cod unic de identificare a tranzacției în locul numărului (numerelor) de cont de plăți.

68. Înainte de a transfera fondurile, prestatorul plătitorului verifică exactitatea informațiilor menționate la pct. 65 pe baza documentelor, a datelor sau a informațiilor obținute dintr-o sursă fiabilă și independentă, ținând cont de prevederile prezentului Regulament.

69. Prestatorul asigură că toate transferurile de mijloace bănești transfrontaliere sunt însoțite de informații privind numele plătitorului și beneficiarului plății, și numărul contului de plăți sau un cod unic de identificare a operațiunii.

Nu se aplică cerințele menționate în cazul transferurilor de fonduri efectuate utilizând un card de plată, un instrument de monedă electronică ori un telefon mobil sau orice alt dispozitiv digital sau informatic preplătit sau cumpărat cu abonament, cu caracteristici similare, în cazul în care sunt îndeplinite următoarele condiții:

a) cardul, instrumentul sau dispozitivul respectiv este utilizat exclusiv pentru a plăti bunuri sau servicii; și

b) numărul cardului, instrumentului sau dispozitivului respectiv însoțește toate transferurile care decurg din tranzacție.

Totodată, cerințele menționate nu se aplică în cazul transferurilor de fonduri:

a) care implică retragerea de numerar de către plătitor din contul de plăți propriu;

b) care transferă fonduri către autorități publice ca plată a impozitelor, a amenzilor sau a altor taxe;

c) în cazul cărora atât plătitorul, cât și beneficiarul plății sunt prestatori de servicii de plată care acționează în nume propriu;

70. În cazul transferurilor de credit pe baza unui fișier de grup efectuate de un singur plătitor către mai mulți beneficiari ai căror prestatori de servicii de plată activează în afara Republicii Moldova, pct. 65 nu se aplică transferurilor individuale grupate, cu condiția ca fișierul de grup să cuprindă informații complete cu privire la plătitor conform pct. 65 și ca transferurile individuale să fie însoțite de numărul de cont de plăți al plătitorului.

71. Prestatorul nu va executa/efectua transferul de mijloace bănești dacă nu este asigurată respectarea cerințelor pct.65-70.

Secțiunea a 2-a

Obligațiile prestatorului al beneficiarului plății

72. Prestatorul beneficiarului plății instituie proceduri eficace, inclusiv, acolo unde este cazul, control a posteriori sau control în timp real, pentru a depista dacă câmpurile referitoare la informațiile privind plătitorul și beneficiarul plății din sistemul de plată și decontare, utilizat pentru efectuarea transferului de mijloace bănești, au fost completate corespunzător cerințelor pct. 65 și 66 din prezentul Regulament.

73. Prestatorul beneficiarului plății verifică plenitudinea și exactitatea informațiilor referitoare la beneficiarul plății, pe baza documentelor, a datelor sau a informațiilor obținute dintr-o sursă credibilă și independentă, ținând cont de prevederile prezentului Regulament, în cazul transferurilor de mijloace bănești în cuantumul ce nu depășește limita stabilită la pct.23 lit.b) în următoarele situații:

a) când plata este efectuată în numerar sau în monedă electronică anonimă, dacă tranzacțiile par a avea legătură între ele;

b) când există motive întemeiate pentru a suspecta că este vorba despre o activitate de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului.

74. Prestatorul beneficiarului plății pune în aplicare proceduri eficace bazate pe evaluarea riscurilor pentru a determina dacă să execute, să respingă sau să suspende un transfer de fonduri în cazul căruia informațiile complete cerute privind plătitorul și beneficiarul plății lipsesc.

75. În cazul în care prestatorul beneficiarului plății constată, că la primirea transferului de mijloace bănești, informațiile menționate la pct.65 și 66 lipsesc sau sunt incomplete ori nu au fost completate corespunzător cerințelor sistemului de plată și decontare utilizat, prestatorul respinge transferul sau solicită informațiile cerute privind plătitorul și beneficiarul plății, înainte sau după creditarea contului de plăți al beneficiarului plății sau de a pune mijloacele bănești la dispoziția acestuia, în funcție de riscul asociat.

76. În cazul în care partenerul care efectuează plata omite în mod regulat să furnizeze informațiile obligatorii cu privire la plătitor sau beneficiarul plății, prestatorul ia măsuri care pot consta, mai întâi, în emiterea unor avertismente și stabilirea unor termene-limită, înainte fie de a respinge orice transfer de mijloace bănești care provine de la aceasta, fie de a decide, dacă este cazul, să restrângă sau să înceteze relația comercială cu respectivul partener. Prestatorul informează despre astfel de situații Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor conform actelor normative în vigoare.

Secțiunea a 3-a

Obligațiile prestatorilor intermediari

77. Prestatorul intermediar instituie proceduri eficace, inclusiv, acolo unde este cazul, control a posteriori sau control în timp real, pentru a depista dacă acele câmpuri referitoare la informațiile privind plătitorul și beneficiarul plății din sistemul de plată și decontare, utilizat pentru efectuarea transferului de mijloace bănești, au fost completate corespunzător cerințelor pct. 65 și 66 din prezentul Regulament.

78. Prestatorul intermediar asigură că transferurile de mijloace bănești pe baza unui fișier de grup conține numărul contului de plăți al plătitorului sau un cod unic de identificare a operațiunii, iar fișierul de grup deține informațiile privind plătitorul și beneficiarul plății, care are trasabilitate completă.

79. Prestatorul intermediar pune în aplicare proceduri eficace bazate pe evaluarea riscurilor, pentru a determina dacă să execute, să respingă sau să suspende un transfer de mijloace bănești în cazul căruia informațiile cerute privind plătitorul și beneficiarul plății lipsesc.

80. Prestatorul intermediar, dacă constată că la primirea transferului de mijloace bănești, informațiile menționate la pct.65 și 66 lipsesc sau sunt incomplete, fie respinge transferul sau solicită informațiile cerute privin plătitorul și beneficiarul plății înainte sau după transmiterea transferului de mijloace bănești, în funcție de riscul asociat.

81. În cazul în care partenerul care efectuează transferul/plata omite în mod repetat să furnizeze informațiile cerute cu privire la plătitor sau beneficiarul plății, prestatorul ia măsuri care pot consta, mai întâi, în emiterea unor avertismente și stabilirea unor termene-limită, înainte de respingerea oricărui transfer de mijloace bănești care provine de la aceasta, fie de a decide, să restrângă sau să înceteze relația comercială cu respectivul partener. Prestatorul informează despre astfel de situații Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor conform actelor normative în vigoare.

82. Prestatorul intermediar ia în considerare informațiile lipsă privind plătitorul sau beneficiarul plății ca factor pentru a evalua dacă transferul de mijloace bănești sau orice tranzacție conexă este suspectă și dacă aceasta trebuie raportată Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor.

Capitolul X

RAPORTAREA ACTIVITĂȚILOR ȘI A TRANZACȚIILOR

83. Prestatorul este obligat să informeze Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor despre:

a) bunurile suspecte, activitățile sau tranzacțiile suspecte de spălare a banilor, de infracțiuni asociate acestora și de finanțare a terorismului, care sunt în curs de pregătire, de tentativă, de realizare sau sunt deja realizate - imediat, în cel mult 24 de ore de la identificarea actului sau circumstanțelor care generează suspiciuni;

b) activitățile sau tranzacțiile clienților realizate în numerar, printr-o operațiune cu o valoare de cel puțin 100 mii de lei (sau echivalentul acesteia) sau prin mai multe operațiuni în numerar care par a avea o legătură între ele - în decurs de 10 zile calendaristice;

c) tranzacțiile clienților realizate prin virament, printr-o operațiune cu o valoare de cel puțin 500 mii de lei (sau echivalentul acesteia) - cel târziu la data de 15 a lunii următoare lunii de gestiune.

84. Prestatorul va dispune de:

a) proceduri clare, reieșind din prevederile Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, aduse la cunoștința întregului personal, care prevăd raportarea de către personal a tuturor activităților și tranzacțiilor suspecte;

b) sisteme de depistare a activităților și tranzacțiilor suspecte conform criteriilor stabilite, inclusiv de autoritățile competente;

c) proceduri de informare a administratorului responsabil privind problemele ce țin de prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

85. Prestatorul informează, după caz, Banca Națională în conformitate cu Legea nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, despre activitățile și tranzacțiile suspecte, cazurile de fraudă ce afectează esențial siguranța, stabilitatea sau reputația prestatorului.

Capitolul XI

PĂSTRAREA DATELOR

86. Prestatorul păstrează toate documentele și informațiile despre clienți și beneficiarii efectivi, obținute în cadrul măsurilor de precauție privind clienții, inclusiv copiile documentelor de identificare, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri, rezultatele analizelor și cercetărilor efectuate privind identificarea operațiunilor complexe și neordinare, pe perioada activă a relației de afaceri și pe o perioadă de 5 ani după terminarea acesteia sau după data efectuării operațiunilor ocazionale și transferurilor de mijloace bănești. Datele păstrate trebuie să fie

suficiente ca să permită reconstituirea fiecărei activități sau tranzacții în maniera în care să servească în caz de necesitate ca probă în cadrul procedurii penale, contravenționale și altor proceduri legale.

87. Procedurile de păstrare a documentelor și informației vor include cel puțin următoarele, după caz:

1) ținerea unui registru al clienților și al beneficiarului efectiv identificați, care va conține cel puțin: denumirea/numele și prenumele clientului; IDNO/IDNP; numărul contului de plată; data deschiderii; data închiderii);

2) păstrarea tuturor documentelor primare, inclusiv a corespondenței de afaceri;

3) păstrarea dosarelor privind identificarea și verificarea clienților, a beneficiarilor efectivi, privind monitorizarea operațiunilor clienților și păstrarea documentelor justificative aferente operațiunilor;

4) păstrarea informației privind operațiunile efectuate, inclusiv cele complexe și neordinare;

5) arhivarea informației privind operațiunile și corespondența de afaceri în sistemele tehnologiilor informaționale și păstrarea arhivei în condiții de siguranță și disponibilitate operativă.

88. Prestatorul asigură că, în caz de solicitare, documentele și informația privind identificarea și verificarea clienților, a beneficiarilor efectivi, privind monitorizarea operațiunilor clienților, inclusiv documentele justificative aferente operațiunilor sînt accesibile și disponibile autorităților competente. La solicitarea autorităților competente termenul privind deținerea și păstrarea informației aferentă clienților și operațiunilor acestora poate fi prelungit pentru o perioadă determinată în solicitare, dar nu mai mult de 5 ani.

Capitolul XII

CERINȚE PRIVIND SISTEMUL DE CONTROL INTERN

89. Prestatorul va dispune de un sistem de control intern care va asigura conformarea continuă cu actele normative și programul intern în domeniu prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului ce va contribui la minimizarea riscurilor aferente.

90. Sistemul de control intern al prestatorului depinde de o serie de factori, inclusiv natura, amploarea și complexitatea afacerii prestatorului de servicii de plată, diversitatea operațiunilor sale, inclusiv diversitatea geografică, baza de clienți, profilul de produs și activitate, gradul de risc asociat fiecărei zone a operațiunilor și canalelor sale de distribuție, adică măsura în care prestatorul interacționează direct cu clientul sau prin intermediul agenților de plată.

91. La deschiderea filialelor pe teritoriul altor state, precum și pe parcursul activității acestora, prestatorul va aplica cerințele de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului în conformitate cu sistemul de control intern propriu, politicile și procedurile interne și actele normative ale Republicii Moldova, în măsura în care legislația țării gazde permite. În cazul în care, în țara gazdă cerințele de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului sunt insuficiente, prestatorul trebuie să asigure implementarea cerințelor actelor normative ale Republicii Moldova, în măsura în care legislația țării gazde permite. Dacă țara gazdă nu permite aplicarea corespunzătoare a cerințelor actelor normative ale Republicii Moldova, prestatorul aplică măsuri suplimentare corespunzătoare în vederea micșorării riscului de spălare a banilor și finanțare a terorismului și informează Banca Națională a Moldovei în decurs de 2 luni despre acest fapt. Banca Națională poate efectua controale suplimentare pentru supravegherea respectării de către filialele deschise pe teritoriul altor state a actelor normative în vigoare aferente domeniului dat, iar dacă se constată nerespectarea acestora, Banca Națională a Moldovei poate limita activitatea sau retrage aprobarea emisă pentru deschiderea filialelor pe teritoriul altor state.

92. Prestatorul care efectuează operațiuni prin intermediul agenților trebuie să îi includă pe aceștia în sistemele lor de control intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și să îi monitorizeze în vederea respectării prevederilor lor.

93. Sistemul de control intern trebuie să includă cel puțin următoarele elemente:

1) efectuarea de către personalul prestatorului sau de către auditul independent în vederea verificării respectării programului intern privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Funcțiile auditului în acest scop sînt:

a) evaluarea independentă a programului privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și a respectării cerințelor legislației în vigoare;

b) monitorizarea activității personalului prin testarea conformării;

c) testarea operațiunilor în caz de necesitate;

d) informarea administratorului responsabil privind rezultatele verificării;

2) desemnarea unei persoane, care este administrator/conducător, responsabil de asigurarea conformării programului privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului cu cerințele legislației și aplicării acestuia adecvat (în continuare - administrator responsabil). În acest scop administratorul responsabil are următoarele atribuții:

a) acordă consultații angajaților prestatorului în problemele ce apar în timpul realizării programului privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv în ce privește identificarea și examinarea clienților băncii și evaluarea riscului de spălare a banilor și finanțare a terorismului;

b) ia decizii în baza informației primite;

c) întreprinde măsuri privind raportarea autorității competente pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului a informației în conformitate cu legislația;

d) organizează instruirea angajaților prestatorului în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

e) colaborează cu serviciul de audit în vederea verificării conformării activității prestatorului la legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

f) îndeplinește alte funcții în corespundere cu prezentul Regulament și documentele interne ale prestatorului;

3) prevederi interne privind răspunderea angajaților care în mod intenționat nu raportează despre activitățile sau operațiunile suspecte administratorului sau direct autorității competente și/sau contribuie personal la efectuarea operațiunilor de spălare a banilor și finanțare a terorismului.

94. Persoana, care efectuează auditul prestatorului, analizează realizarea programului privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului de către prestator și prezintă în scris, administratorului responsabil al prestatorului un raport privind rezultatele analizei efectuate;

95. Prestatorul va dispune de programe de selectare și instruire continuă a personalului în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. Prestatorul asigură deținerea de către personalul său a cunoștințelor, calităților și abilităților corespunzătoare pentru îndeplinirea eficientă a responsabilităților de conformare la cerințele de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

96. Programele de selectare și instruire indicate la pct.95 vor cuprinde diverse aspecte ale procesului de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului și obligațiunile conform legislației în domeniu, inclusiv:

a) instruirea personalului nou angajat referitor la importanța și cerințele de bază ale programelor respective;

b) instruirea personalului de „prima linie” (angajații care nemijlocit intră în contact cu clienții) referitor la verificarea identității clienților noi, monitorizarea conturilor clienților existenți pe bază continuă, depistarea indicilor și raportarea activităților și tranzacțiilor suspecte și a celor supuse raportării;

c) actualizarea regulată a responsabilităților personalului;

d) noile tehnici, metode și tendințe de spălare a banilor și finanțare a terorismului;

e) nivelul implicării personalului în procesul de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

Conținutul și programul instruirii personalului trebuie să fie adaptat la necesitățile individuale ale prestatorului.

Capitolul XIII

CERINȚE PRIVIND APLICAREA

MĂSURILOR RESTRICTIVE INTERNAȚIONALE

97. Prestatorul aplică imediat măsuri restrictive în privința bunurilor, inclusiv a celor obținute din sau generate de bunuri care aparțin sau sînt deținute ori controlate, direct sau indirect, de persoanele, grupurile și entitățile implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masa care fac obiectul măsurilor restrictive, precum și de persoanele juridice care aparțin sau sînt controlate, direct sau indirect, de aceste persoane, grupuri și entități.

98. Pentru punerea în aplicare a măsurilor restrictive conform pct.97, prestatorul elaborează proceduri și reguli interne care trebuie să includă cel puțin următoarele elemente:

a) proceduri de elaborare și actualizare a listei persoanelor, grupurilor și entităților implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masă care fac obiectul măsurilor restrictive internaționale (inclusiv prin utilizarea bazelor de date existente), conform cerințelor Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și Legii nr.25 din 04.03.2016 privind aplicarea măsurilor restrictive internaționale, folosind în acest scop inclusiv și Ordinul directorului Serviciului de Informații și Securitate privind listele persoanelor, grupurilor și entităților implicate în activități teroriste;

b) proceduri de verificare/depistare a persoanelor sau entităților desemnate și a operațiunilor/plăților în care sunt implicate bunuri, aplicabile potențialilor clienți, clienților existenți și solicitanților de operațiuni/plăți ocazionale și de transfer a mijloacelor bănești;

c) competențele persoanelor cu responsabilități în implementarea procedurilor și regulilor interne pentru punerea în aplicare a măsurilor restrictive internaționale de blocare a fondurilor;

d) procedurile de informare/raportare, intern și către autoritățile competente (Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, Serviciul de Informații și Securitate, Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene și Ministerul Finanțelor).

99. Prestatorul, la identificarea bunurilor care aparțin sau sînt deținute ori controlate, direct sau indirect, de persoanele, grupurile și entitățile implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masă care fac obiectul măsurilor restrictive, întreprinde succesiv următorii pași:

a) prin decizia (ordinul) administratorului responsabil al prestatorului, se abține, pentru un termen nedeterminat, de la executarea activităților și tranzacțiilor în favoarea sau beneficiul, direct sau indirect, al persoanelor, grupurilor și entităților implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masa care fac obiectul măsurilor restrictive;

b) informează imediat, dar nu mai târziu de 24 ore, Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Serviciul de Informații și Securitate despre abținerea, pentru un termen nedeterminat, de la executarea activităților și tranzacțiilor în favoarea sau beneficiul, direct sau indirect, al persoanelor, grupurilor și entităților implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masă care fac obiectul măsurilor restrictive. Informația transmisă în adresa autorităților menționate va cuprinde cel puțin următoarele elemente:

i. date și informații (nume/denumire; IDNO/IDNP, dacă există; țara de origine/rezidență; lista autorității/organizației la care face referință măsura restrictivă aplicată, etc) despre persoana, grupul sau entitatea identificată;

ii. date și informații (volumul; moneda; destinatarul; destinația, etc) despre bunul identificat;

iii. informarea despre decizia administratorului responsabil al prestatorului cu privire la abținerea, pentru un termen nedeterminat, de la executarea activităților și tranzacțiilor cu referire la bunul identificat;

iv. solicitarea de a furniza opinia scrisă în decurs de 5 zile, conform legislației în vigoare, despre necesitatea menținerii sau nu a măsurilor restrictive;

c) dacă este cazul, prestatorul acceptă plăți suplimentare, efectuate de o parte terță, sau majorarea valorii bunurilor identificate și extinde aplicabilitatea măsurii de abținere asupra bunurilor, ținând cont de cerințele pct.99 lit.a), precum și informează despre acest fapt autoritățile menționate ținând cont de cerințele pct. 99 lit.b);

d) la primirea răspunsul în formă scrisă de la cel puțin una dintre autoritățile sesizate (în cazul opiniilor diferite ale autorităților sesizate, prestatorul aplică măsura restrictive cea mai dură), prestatorul întreprinde următoarele:

- i. în cazul opiniei despre necesitatea neaplicării măsurilor restrictive - prin decizia (ordinul) administratorului responsabil al prestatorului, măsura de abținere se anulează/abrogă;
 - ii. în cazul opiniei despre necesitatea de aplicare a măsurilor restrictive: prin decizia (ordinul) administratorului responsabil al prestatorului, tranzacțiile/bunurile sunt blocate;
 - iii. dacă este cazul, prestatorul de servicii de plată acceptă plăți suplimentare, efectuate de o parte terță, sau majorarea valorii bunurilor identificate și extinde aplicabilitatea măsurii de blocare a acestora și informează despre acest fapt autoritățile menționate la pct. 99 lit.b);
 - iv. se informează suplimentar despre decizia luată Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene și Ministerul Finanțelor, ținând cont de cerințele pct.99 lit.b) cifra (i) și (ii);
- e) informează Banca Națională a Moldovei despre măsura restrictivă aplicată, ținând cont de cerințele pct.99 lit.b) cifra (i) și (ii);
- f) prin dispunerea încheierii/hotărârii instanței de judecată sau altei autorități competente, bunurilor blocate li se atribuie statutul indicat în încheiere/hotărâre.
- 100.** Prestatorul asigură monitorizarea permanentă a Monitorului Oficial, precum și a paginilor web oficiale ale Organizației Națiunilor Unite, Uniunii Europene și Serviciului de Informații și Securitate, pentru asigurarea aplicabilității corespunzătoare a măsurilor restrictive asupra persoanelor, grupurilor și entităților implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masă.
- 101.** Prestatorul nu stabilește și nu continuă relația de afaceri cu persoanele, grupurile sau entitățile implicate în activități teroriste și de proliferare a armelor de distrugere în masă. Despre refuzul de a stabili sau a continua relația de afaceri cu acestea, prestatorul informează Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor ținând cont de prevederile legale în vigoare.

Capitolul XIV

MĂSURI DE REMEDIERE ȘI SANCTIUNI

102. În cazul în care se constată încălcarea prevederilor prezentului Regulament, a obligațiilor prevăzute de legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Banca Națională a Moldovei poate aplica măsuri de remediere și sancțiuni în conformitate cu art.35 alin.(2) din Legea nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și art.106 din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.

103. În scopul lichidării încălcărilor și neajunsurilor constatate, precum și a condițiilor ce favorizează comiterea acestora, Banca Națională a Moldovei, pe lângă măsurile de remediere și sancțiunile menționate la pct.102, poate dispune următoarele măsuri:

- a) să prescrie modificarea programului privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- b) să prescrie efectuarea unei evaluări repetate a riscurilor de spălare a banilor și finanțare a terorismului;
- c) să prescrie întocmirea unui nou plan de minimizare a riscurilor identificate de spălare a banilor și finanțare a terorismului;
- d) să prescrie aplicarea măsurilor de precauție sporită de cunoaștere a clienților pentru produse, servicii, tranzacții (operațiuni) ori clienți, în cazul în care programul privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului stabilește aplicarea de măsuri standard sau simplificate de cunoaștere a clienților;
- e) să prescrie înlocuirea administratorului responsabil al prestatorului.