

## Modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare acestora la Bancă

BC „Moldindconbank” S.A. apreciază sentimentul de încredere din partea clienților săi și își exprimă intenția clară în soluționarea oricăror probleme apărute. Sesizările și reclamațiile Dvs. reprezintă cel mai important punct de plecare pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite.

Reclamațiile apărute referitor la condițiile de deservire în cadrul subdiviziunilor BC „Moldindconbank” S.A. vor fi soluționate nemijlocit de către angajații și directorii subdiviziunilor respective, respectând principiile corectitudinii și eticii profesionale.

Orice reclamație se va efectua în mod obligatoriu în scris și se va transmite către BC „Moldindconbank” S.A. prin următoarele modalități:

- prin expedierea acestora în formă liberă prin intermediul oficiilor poștale, sau prin depunerea acestora în subdiviziunile Băncii;
- prin înregistrarea acestora în Registrul de reclamații, disponibil în toate subdiviziunile Băncii.  
Registrul de reclamații se înmânează clientului doar în cazul în care acesta dorește să înscrie o pretenție sau reclamație și, de regulă, la prezentarea bonului de casă sau a altui document care atestă că clientul a beneficiat de serviciile prestate de Bancă, ce constituie obiectul reclamației.

Alte sugestii și sesizări referitor la activitatea Băncii pot fi adresate astfel:

- în forma electronică - prin expedierea acestora prin intermediul paginii „**Întrebări și sugestii**” de pe site-ul Băncii [www.micb.md](http://www.micb.md); de pe adresa de e-mail a Băncii: [info@micb.md](mailto:info@micb.md); sau pe profilul Băncii în rețeaua de socializare Facebook: [www.facebook.com/Moldindconbank/](http://www.facebook.com/Moldindconbank/)
- apelând la Serviciul Infotel **0 800 11111**;
- contactând Serviciul suport carduri bancare 24/24: **(+373) 022 54-89-40**;
- prin contactarea telefonică a colaboratorilor Oficiului Central și/sau a administratorilor filialelor (lista persoanelor autorizate este anexată mai jos).

Sugestiile și reclamațiile scrise de către clienții Băncii trebuie să conțină: numele și prenumele, esența problemei abordate, documente și dovezi (după caz), semnătura, datele de contact la care urmează să fie expediat răspunsul.

Sesizările și reclamațiile clienților sunt examinate în cel mai scurt timp de către persoanele autorizate. În cazul în care reclamația necesită investigare suplimentară, Banca examinează reclamația în decurs de până la 14 (paisprezece) zile calendaristice din ziua expunerii acesteia, iar dacă acestea necesită o studiere și examinare suplimentară, se examinează într-un termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din ziua expunerii acesteia.

### Lista persoanelor autorizate să primească și să soluționeze reclamațiile clienților, situație la 30.11.2017

<b>Oficiul Central</b>			
<b>Funcția</b>	<b>Nume/Prenume</b>	<b>Adresa</b>	<b>Telefon</b>
Prim-vicepreședinte al Comitetului de conducere a Moldindconbank	<b>Victor Cibotaru</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-67-32</b>
Departamentul conformitate	<b>Lia Mihailă</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-69-48</b>
Departamentul vânzări și gestiune rețea	<b>Igor Stratan</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-67-70</b>
Departamentul produse bancare	<b>Daniela Sandu</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-69-47</b>
Departamentul trezorerie, Direcția relații externe	<b>Liliana Boțorovschi</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-67-96</b>

Departamentul carduri bancare	<b>Dmitri Nicolaev</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-67-62</b>
Departamentul vânzări și gestiune rețea, Direcția marketing	<b>Vladislav Strișcă</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 87-66-08</b>
Departamentul gestiune financiară	<b>Elena Albulesa</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-67-17</b>
<b>Oficiile/subdiviziunile Băncii</b>			
<b>Denumirea filialei</b>	<b>Director</b>	<b>Sediul</b>	<b>Telefon</b>
Filiala „Centru”	<b>Ion Arhip</b>	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	<b>(+373) 22 57-67-27</b>
Filiala „Telecomtrans”	<b>Sergiu Teleșco</b>	2012, mun. Chișinău, str. A. Șciusev, 76/A	<b>(+373) 22 22-80-73</b>
Filiala „Invest”	<b>Nina Țurcan</b>	2068, mun. Chișinău, bd. Moscova, 14/1	<b>(+373) 22 43-46-07</b>
Filiala „Remiz”	<b>Maria Prisăcaru</b>	2004, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 123/A	<b>(+373) 22 57-69-76</b>
Filiala „Onest”	<b>Anton Ursu</b>	2060, mun. Chișinău, str. C. Brîncuși, 110	<b>(+373) 22 60-04-05</b>
Filiala „Ciocana”	<b>Vadim Namolovan</b>	2075, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 30	<b>(+373) 22 35-03-05</b>
Filiala „Stabil”	<b>Mihai Anegroaie</b>	2044, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 2	<b>(+373) 22 42-62-00</b>
Filiala „Flacăra”	<b>Andrei Covalschi</b>	2064, mun. Chișinău, str. Ion Creangă, 49/1	<b>(+373) 22 59-57-80</b>
Filiala „Premium”	<b>Artur Bivol</b>	2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 64	<b>(+373) 22 26-10-75</b>
Filiala „Telecentru”	<b>Sergiu Ciuvalschi</b>	2028, mun. Chișinău, șos. Hîncești, 53	<b>(+373) 22 28-04-77</b>
Filiala „Dacia”	<b>Petru Vîrlan</b>	2060, mun. Chișinău, bd. Dacia, 35	<b>(+373) 22 52-21-88</b>
Filiala „Poșta Veche”	<b>Eugenia Coșciuc, temporar</b>	2020, mun. Chișinău, str. Calea Orheiului, 105/1	<b>(+373) 22 46-76-99</b>
Filiala „Renaștere”	<b>Eugeniu Sîrghi</b>	2005, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, 22/1	<b>(+373) 22 22-66-90</b>
Filiala „Burebista”	<b>Vladimir Sidorco</b>	2062, mun. Chișinău, bd. Dacia, 49/14	<b>(+373) 22 57-33-74</b>
Filiala „Negruzzi”	<b>Dorin Plugaru</b>	2001, mun. Chișinău, bd. C. Negruzzi, 2	<b>(+373) 22 27-84-06</b>
Filiala „Testemițeanu”	<b>Alexandru Cotruță</b>	2025, mun. Chișinău, str. N. Testemițeanu, 22	<b>(+373) 22 22-43-16</b>
Filiala „Alba-Iulia”	<b>Radu Habașescu</b>	2071, mun. Chișinău, str. Alba Iulia, 77/19	<b>(+373) 22 63-08-88</b>
Filiala „Vatra”	<b>Veaceslav Nicoară</b>	2055, mun. Chișinău, or. Vatra, str. Ștefan Vodă, 9	<b>(+373) 22 59-66-63</b>
Filiala „Zorile”	<b>Vitalie Matasari</b>	2069, mun. Chișinău, str. Calea Leșilor, 8	<b>(+373) 22 74-84-81</b>
Filiala „Ștefan cel Mare”	<b>Lilian Gîrbu, director adjunct</b>	2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfînt, 132	<b>(+373) 22 24-59-05</b>
Filiala „Kiev”	<b>Vasile Rusu</b>	2068, mun. Chișinău, str. Kiev, 9/1	<b>(+373) 22 32-19-99</b>
Filiala „Durlești”	<b>Dan Gargaun</b>	2003, mun. Chișinău, or. Durlești, str. T. Vladimirescu, 70/A	<b>(+373) 22 58-72-50</b>
Filiala „Ceucari”	<b>Eugenia Coșciuc</b>	2020, mun. Chișinău, str. Ceucari, 2	<b>(+373) 22 31-30-01</b>
Filiala „Mircea cel Bătrîn”	<b>Grigore Fuior</b>	2044, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 1	<b>(+373) 22 42-25-20</b>
Filiala „Toamna de Aur”	<b>Denis Hilotii</b>	2060, mun. Chișinău, bd. Cuza Vodă, 30/1	<b>(+373) 22 56-70-05</b>
Filiala „Decebal”	<b>Cătălin Ilciuc</b>	2060, mun. Chișinău, bd. Dacia, 23	<b>(+373) 22 63-07-47</b>
Filiala „Moscova”	<b>Gheorghe Rîmbu</b>	2068, mun. Chișinău, bd. Moscova, 9/1	<b>(+373) 22 31-03-37</b>
Filiala „Tudor Vladimirescu”	<b>Trofim Tăbîrță</b>	2024, mun. Chișinău, str. Tudor Vladimirescu, 12/4	<b>(+373) 22 63-08-68</b>
Filiala „Alec Russo”	<b>Alexandru Florica</b>	2068, mun. Chișinău, str. Alecu Russo, 10/3	<b>(+373) 22 44-75-42</b>
Filiala „Vasile Alecsandri”	<b>Octavian Brînzilă</b>	2009, mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 11	<b>(+373) 22 63-08-72</b>
Filiala din or. Ialoveni	<b>Veronica Cotorobai</b>	6801, or. Ialoveni, str. Alexandru cel Bun, 31	<b>(+373) 268 2-74-51</b>
Filiala din or. Cimișlia	<b>Andrei Matei</b>	4101, or. Cimișlia, bd. Ștefan cel Mare, 16, nr. 002	<b>(+373) 241 2-48-80</b>
Filiala din mun. Bălți	<b>Iurie Beșliu</b>	3118, mun. Bălți, str. 31 August, 20/A	<b>(+373) 231 6-34-64</b>
Filiala din or. Drochia	<b>Ruslan Durnea</b>	5202, or. Drochia, str. Independenței, 28/61	<b>(+373) 252 2-18-12</b>
<b>Denumirea filialei</b>	<b>Director</b>	<b>Sediul</b>	<b>Telefon</b>

Filiala din or. Orhei	<b>Dumitru Mihalachi</b>	3505, or. Orhei, str. Vasile Lupu, 38/A	<b>(+373) 235 2-26-90</b>
Filiala din or. Rezina	<b>Claudia Muștuc</b>	5400, or. Rezina, str. 27 August, 48/a	<b>(+373) 254 2-26-59</b>
Filiala din or. Dondușeni	<b>Veaceslav Botezatu</b>	5102, or. Dondușeni, str. Serghei Lazo, 14	<b>(+373) 251 2-37-90</b>
Filiala din or. Edineț	<b>Denis Cebanu</b>	4601, or. Edineț, str. Independentei, 104	<b>(+373) 246 2-26-90</b>
Filiala din or. Soroca	<b>Liviu Tarlev</b>	3006, or. Soroca, str. Ștefan cel Mare, 22/a	<b>(+373) 230 2-36-06</b>
Filiala din or. Strășeni	<b>Igor Postu</b>	3701, or. Strășeni, str. Ștefan cel Mare, 125	<b>(+373) 237 2-23-64</b>
Filiala din or. Leova	<b>Ina Gorgan</b>	6301, or. Leova, str. Independenței, 24	<b>(+373) 263 2-24-87</b>
Filiala din or. Cantemir	<b>Parascovia Călugăreanu</b>	7301, or. Cantemir, str. Ștefan Vodă, 18/B	<b>(+373) 273 2-30-04</b>
Filiala din or. Hîncești	<b>Adrian Oprea</b>	3400, or. Hîncești, str. Mihalcea Hîncu, 125	<b>(+373) 269 2-32-01</b>
Filiala din or. Briceni	<b>Elena Gonciariuc</b>	4701, or. Briceni, str. Independenței, 36	<b>(+373) 247 2-49-63</b>
Filiala din or. Florești	<b>Andrian Bulat</b>	5001, or. Florești, str. 31 August 1989, 10	<b>(+373) 250 2-66-99</b>
Filiala din or. Căușeni	<b>Nicolae Platon</b>	4304, or. Căușeni, str. Mateevici Alexei, 7/A	<b>(+373) 243 2-45-95</b>
Filiala din or. Ungheni	<b>Maria Rusu</b>	3603, or. Ungheni, str. Națională, 17	<b>(+373) 236 2-71-51</b>
Filiala din or. Taraclia	<b>Dumitru Siumbeli</b>	7401, or. Taraclia, str. Lenina, 136	<b>(+373) 294 6-80-04</b>
Filiala din or. Cahul	<b>Sergiu Bunescu</b>	3909, or. Cahul, str. Prospectul Republicii, 17a	<b>(+373) 299 3-30-18</b>
Filiala din or. Comrat	<b>Valeri Dimitroglu</b>	3805, mun. Comrat, str. Pobedî, 50, UTA Găgăuzia	<b>(+373) 298 2-40-42</b>
Filiala din or. Anenii Noi	<b>Oleg Gîncu</b>	6501, or. Anenii Noi, str. Alexandr Suvorov, 2/a	<b>(+373) 265 2-11-07</b>
Filiala din or. Sîngerei	<b>Alla Staraia</b>	6201, or. Sîngerei, str. Independenței, 121/A	<b>(+373) 262 2-68-69</b>
Filiala din or. Criuleni	<b>Veaceslav Busuioc</b>	4801, or. Criuleni, str. Biruința, 14	<b>(+373) 248 2-30-55</b>
Filiala din or. Ceadâr-Lunga	<b>Natalia Peeva</b>	6101, or. Ceadâr-Lunga, str. Lenin, 50/1, UTA Găgăuzia	<b>(+373) 291 2-20-50</b>
Filiala din or. Fălești	<b>Robu Vasile</b>	5902, or. Fălești, str. M. Eminescu, 16/A	<b>(+373) 259 4-90-07</b>
Filiala din or. Glodeni	<b>Veaceslav Stîncă</b>	4901, or. Glodeni, str. Suveranității, 17, nr. 3	<b>(+373) 249 2-37-44</b>
Filiala din or. Nisporeni	<b>Mariana Popescu</b>	6401, or. Nisporeni, str. Suveranității, 10/A	<b>(+373) 264 2-29-84</b>
Filiala din or. Călărași	<b>Ion Serbușca</b>	4404, or. Călărași, str. M. Eminescu, 20/A	<b>(+373) 244 6-80-07</b>
Filiala din or. Rîșcani	<b>Corneliu Iovu</b>	5600, or. Rîșcani, str. Independenței, 14/C	<b>(+373) 256 2-18-60</b>
Filiala din or. Șoldănești	<b>Octavian Brumă</b>	7201, or. Șoldănești, str. Păcii, 1	<b>(+373) 272 2-53-30</b>
Filiala din or. Telenești	<b>Marin Vîzdoagă</b>	5801, or. Telenești, str. 31 August, 7	<b>(+373) 258 2-29-12</b>
Filiala din or. Ocnîța	<b>Vladimir Gubarev</b>	7101, or. Ocnîța, str. 50 Ani ai Biruinței, 19, nr. 4	<b>(+373) 271 7-88-99</b>
Filiala din or. Vulcănești	<b>Rimma Pulucciu</b>	5300, or. Vulcănești, str. Plotnicov, 65, UTA Găgăuzia	<b>(+373) 293 2-11-29</b>