

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; de pe adresa de e-mail a Băncii: info@micb.md; sau pe pagina Băncii în rețeaua de socializare: 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 Sucursalelor (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.

Reclamațiile depuse în legătură cu drepturile și obligațiile ce decurg din serviciile de plată prestate de către Bancă în temeiul Legii privind serviciile de plată și moneda electronică se examinează și se soluționează, cu oferirea unui răspuns, într-un termen de 15 zile de la data recepționării.

Reclamațiile depuse de către persoanele fizice în legătură cu remedierea deficiențelor apărute în baza unui serviciu prestat de către Bancă se examinează și se soluționează, cu oferirea unui răspuns, într-un termen de 14 zile de la data recepționării în temeiul Legii privind protecția consumatorilor.

Oricare alte reclamații neaferele serviciilor de plată sau reclamații de remediere (ex: care se referă la prevederi contractuale, dezacorduri, prezentare de calcule, explicații sau interpretări, etc.) se examinează și se soluționează, cu oferirea unui răspuns, într-un termen de 30 zile lucrătoare de la data recepționării.

Reclamațiile care conțin elemente de extraneitate (care necesită aplicarea unei legi nenaționale) se examinează în termen de până la 90 zile lucrătoare, cu condiția că, în termen de 30 de zile lucrătoare, adresatului i se va expedia un răspuns prin care va fi informat despre măsurile întreprinse în vederea soluționării reclamației sale.

Lista persoanelor autorizate să primească și să soluționeze reclamațiile clienților, situație la 17.05.2018

Oficiul Central			
Funcția	Nume/Prenume	Adresa	Telefon
Departamentul conformitate	Lia Mihailă	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-69-48

Oficiile/subdiviziunile Băncii			
Denumirea Sucursalei	Director	Sediul	Telefon
Sucursala „Centru”	Ion Arhip	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-67-27
Sucursala „Telecomtrans”	Sergiu Teleșco	2012, mun. Chișinău, str. A. Șciusev, 76/A	(+373) 22 22-80-73
Sucursala „Invest”	Nina Țurcan	2068, mun. Chișinău, bd. Moscova, 14/1	(+373) 22 43-46-07
Sucursala „Remiz”	Maria Prisăcaru	2004, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 123/A	(+373) 22 57-69-76
Sucursala „Onest”	Anton Ursu	2060, mun. Chișinău, str. C. Brîncuși, 110	(+373) 22 60-04-05
Sucursala „Ciocana”	Vadim Namolovan	2075, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 30	(+373) 22 35-03-05
Sucursala „Stabil”	Mihai Anegroaie	2044, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 2	(+373) 22 42-62-00
Sucursala „Flacăra”	Andrei Covalschi	2064, mun. Chișinău, str. Ion Creangă, 49/1	(+373) 22 59-57-80
Sucursala „Premium”	Artur Bivol	2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 64	(+373) 22 26-10-75
Sucursala „Telecentru”	Sergiu Ciuvalschi	2028, mun. Chișinău, șos. Hîncești, 53	(+373) 22 28-04-77
Sucursala „Dacia”	Petru Vîrlan	2060, mun. Chișinău, bd. Dacia, 35	(+373) 22 52-21-88
Sucursala „Poșta Veche”	Eugenia Coșciuc, temporar	2020, mun. Chișinău, str. Calea Orheiului, 105/1	(+373) 22 46-76-99
Sucursala „Renaștere”	Eugeniu Sîrghi	2005, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, 22/1	(+373) 22 22-66-90
Sucursala „Burebista”	Vladimir Sidorco	2062, mun. Chișinău, bd. Dacia, 49/14	(+373) 22 57-33-74
Sucursala „Negruzzi”	Dorin Plugaru	2001, mun. Chișinău, bd. C. Negruzzi, 2	(+373) 22 27-84-06
Sucursala „Testemițanu”	Alexandru Cotruță	2025, mun. Chișinău, str. N. Testemițanu, 22	(+373) 22 22-43-16
Sucursala „Alba-Iulia”	Radu Habașescu	2071, mun. Chișinău, str. Alba-Iulia, 77/19	(+373) 22 63-08-88
Sucursala „Vatra”	Veaceslav Nicoară	2055, mun. Chișinău, or. Vatra, str. Ștefan Vodă, 9	(+373) 22 59-66-63
Sucursala „Zorile”	Vitalie Matasari	2069, mun. Chișinău, str. Calea Leșilor, 8	(+373) 22 74-84-81
Sucursala „Ștefan cel Mare”	Lilian Gîrbu, director adjunct	2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 132	(+373) 22 24-59-05
Sucursala „Kiev”	Vasile Rusu	2068, mun. Chișinău, str. Kiev, 9/1	(+373) 22 32-19-99
Sucursala „Durlești”	Dan Gargaun	2003, mun. Chișinău, or. Durlești, str. T. Vladimirescu, 70/A	(+373) 22 58-72-50
Sucursala „Ceucari”	Eugenia Coșciuc	2020, mun. Chișinău, str. Ceucari, 2	(+373) 22 31-30-01
Sucursala „Mircea cel Bătrîn”	Grigore Fuior	2044, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 1	(+373) 22 42-25-20
Sucursala „Toamna de Aur”	Denis Hilotii	2060, mun. Chișinău, bd. Cuza Vodă, 30/1	(+373) 22 56-70-05
Sucursala „Decebal”	Cătălin Ilciuc	2060, mun. Chișinău, bd. Dacia, 23	(+373) 22 63-07-47
Sucursala „Moscova”	Gheorghe Rîmbu	2068, mun. Chișinău, bd. Moscova, 9/1	(+373) 22 31-03-37
Sucursala „Tudor Vladimirescu”	Trofim Tăbîrță	2024, mun. Chișinău, str. Tudor Vladimirescu, 12/4	(+373) 22 63-08-68
Sucursala „Alec Russo”	Alexandru Florica	2068, mun. Chișinău, str. Alec Russo, 10/3	(+373) 22 44-75-42
Sucursala „Vasile Alecsandri”	Octavian Brînzilă	2009, mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 11	(+373) 22 63-08-72
Sucursala din or. Ialoveni	Veronica Cotorobai	6801, or. Ialoveni, str. Alexandru cel Bun, 31	(+373) 268 2-74-51
Sucursala din or. Cimișlia	Andrei Matei	4101, or. Cimișlia, bd. Ștefan cel Mare, 16, nr. 002	(+373) 241 2-48-80
Sucursala din mun. Bălți	Iurie Beșliu	3121, mun. Bălți, str. 31 August 1989, 20/A	(+373) 231 6-34-64
Sucursala din or. Drochia	Ruslan Durnea	5202, or. Drochia, bd. Independenței, 28/61	(+373) 252 2-18-12
Sucursala din mun. Orhei	Dumitru Mihalachi	3505, mun. Orhei, str. Vasile Lupu, 38/A	(+373) 235 2-26-90
Sucursala din or. Rezina	Claudia Muștuc	5403, or. Rezina, str. 27 August, 48/a	(+373) 254 2-26-59
Sucursala din or. Dondușeni	Veaceslav Botezatu	5102, or. Dondușeni, str. Serghei Lazo, 14	(+373) 251 2-37-90
Sucursala din mun. Edineț	Denis Cebanu	4601, mun. Edineț, str. Independentei, 104	(+373) 246 2-26-90

Denumirea Sucursalei	Director	Sediul	Telefon
Sucursala din mun. Soroca	Liviu Tarlev	3006, mun. Soroca , str. Ștefan cel Mare, 22/a	(+373) 230 2-36-06
Sucursala din mun. Strășeni	Igor Postu	3702, mun. Strășeni, str. Ștefan cel Mare, 125	(+373) 237 2-23-64
Sucursala din or. Leova	Lilian Balica	6301, or. Leova, str. Independenței, 24	(+373) 263 2-24-87
Sucursala din or. Cantemir	Parascovia Călugăreanu	7300, or. Cantemir, str. Ștefan Vodă, 18/B	(+373) 273 2-30-04
Sucursala din mun. Hîncești	Adrian Oprea	3401, mun. Hîncești, str. Mihalcea Hîncu, 125	(+373) 269 2-32-01
Sucursala din or. Briceni	Elena Gonciariuc	4701, or. Briceni, str. Independenței , 36	(+373) 247 2-49-63
Sucursala din or. Florești	Andrian Bulat	5001, or Floresti, str. 31 August 1989, 10	(+373) 250 2-66-99
Sucursala din or. Căușeni	Nicolae Platon	4304, or. Căușeni, str. Mateevici Alexei, 7/A	(+373) 243 2-45-95
Sucursala din mun. Ungheni	Maria Rusu	3606, mun. Ungheni, str. Națională, 17	(+373) 236 2-71-51
Sucursala din or. Taraclia	Dumitru Siumbeli	7401, or. Taraclia, str. Lenina, 136	(+373) 294 6-80-04
Sucursala din mun. Cahul	Sergiu Bunescu	3909, mun. Cahul, str. Prospectul Republicii, 17a	(+373) 299 3-30-18
Sucursala din mun. Comrat	Valeri Dimitroglo	3805, mun. Comrat, str. Pobedî, 50, UTA Găgăuzia	(+373) 298 2-40-42
Sucursala din or. Anenii Noi	Oleg Gîncu	6501, or. Anenii Noi, str. Alexandr Suvorov, 2/a	(+373) 265 2-11-07
Sucursala din or. Sîngerei	Alla Staraia	6201, or. Sîngerei, str. Independenței, 121/A	(+373) 262 2-68-69
Sucursala din or. Criuleni	Veaceslav Busuioc	4801, or. Criuleni, str. Biruința, 14	(+373) 248 2-30-55
Sucursala din mun. Ceadîr-Lunga	Natalia Peeva	6101, mun. Ceadîr-Lunga, str. Lenin, 50/1, UTA Găgăuzia	(+373) 291 2-20-50
Sucursala din or. Fălești	Tudor Fusu	5902, or. Fălești, str. Mihai Eminescu, 16/A	(+373) 259 4-90-07
Sucursala din or. Glodeni	Veaceslav Stîncă	4901, or. Glodeni, str. Suveranității, 17, nr. 3	(+373) 249 2-37-44
Sucursala din or. Nisporeni	Robu Vasile	6401, or. Nisporeni, str. Suveranității, 10/A	(+373) 264 2-29-84
Sucursala din or. Călărași	Ion Serbușca	4404, or. Călărași, str. Mihai Eminescu, 20/A	(+373) 244 6-80-07
Sucursala din or. Rîșcani	Corneliu Iovu	5601, or. Rîșcani, str. Independenței, 14/C	(+373) 256 2-18-60
Sucursala din or. Șoldănești	Octavian Brumă	7201, or. Șoldănești, str. Păcii, 1	(+373) 272 2-53-30
Sucursala din or. Telenești	Marin Vîzdoagă	5801, or. Telenești, str. 31 August 1989, 7	(+373) 258 2-29-12
Sucursala din or. Ocnița	Vladimir Gubarev	7101, or. Ocnița, str. 50 Ani ai Biruinței,19, nr. 4	(+373) 271 7-88-99
Sucursala din or. Vulcănești	Rimma Pulucciu	5300, or. Vulcănești, str. Plotnicova, 65,UTA Găgăuzia	(+373) 293 2-11-29