

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 profilul Băncii în rețeaua de socializare Facebook: 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 31.05.2017

Oficiul Central			
Funcția	Nume/Prenume	Adresa	Telefon
Prim-vicepreședinte al Comitetului de conducere a Moldindconbank	Victor Cibotaru	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-67-32
Departamentul conformitate	Lia Mihailă	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-69-48
Departamentul retail și dezvoltarea rețelei	Daniela Sandu	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-69-47
Departamentul trezorerie, Direcția relații externe	Liliana Boțorovschi	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-67-96
Departamentul carduri bancare	Dmitri Nicolaev	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-67-62

Direcția marketing	Vladislav Strișcă	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 87-66-08
Departamentul gestiune financiară	Elena Albulesa	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-67-17
Oficiile/subdiviziunile Băncii			
Denumirea filialei	Director	Sediul	Telefon
Filiala „Centru”	Alexandru Manolache, temporar	2012, mun. Chișinău, str. Armenească, 38	(+373) 22 57-67-27
Filiala „Telecomtrans”	Sergiu Teleșco	2012, mun. Chișinău, str. A. Șciusev, 76/A	(+373) 22 22-80-73
Filiala „Invest”	Nina Țurcan	2068, mun. Chișinău, bd. Moscova, 14/1	(+373) 22 43-46-07
Filiala „Remiz”	Maria Prisăcaru	2004, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 123/A	(+373) 22 57-69-76
Filiala „Onest”	Anton Ursu	2060, mun. Chișinău, str. C. Brîncuși, 110	(+373) 22 60-04-05
Filiala „Ciocana”	Vadim Namolovan	2075, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 30	(+373) 22 35-03-05
Filiala „Stabil”	Mihai Anegroaie	2044, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 2	(+373) 22 42-62-00
Filiala „Flacăra”	Andrei Covalschi	2064, mun. Chișinău, str. Ion Creangă, 49/1	(+373) 22 59-57-80
Filiala „Premium”	Artur Bivol	2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 64	(+373) 22 26-10-75
Filiala „Telecentru”	Ion Arhip	2028, mun. Chișinău, șos. Hîncești, 53	(+373) 22 28-04-77
Filiala „Dacia”	Petru Vîrlan	2060, mun. Chișinău, bd. Dacia, 35	(+373) 22 52-21-88
Filiala „Poșta Veche”	Marcel David	2020, mun. Chișinău, str. Calea Orheiului, 105/1	(+373) 22 46-76-99
Filiala „Renaștere”	Eugeniu Sîrghi	2005, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, 22/1	(+373) 22 22-66-90
Filiala „Burebista”	Vladimir Sidorco	2062, mun. Chișinău, bd. Dacia, 49/14	(+373) 22 57-33-74
Filiala „Negruzzi”	Dorin Plugaru	2001, mun. Chișinău, bd. C. Negruzzi, 2	(+373) 22 27-84-06
Filiala „Testemițeanu”	Alexandru Cotruță	2025, mun. Chișinău, str. N. Testemițeanu, 22	(+373) 22 22-43-16
Filiala „Alba-Iulia”	Radu Habașescu	2071, mun. Chișinău, str. Alba Iulia, 77/19	(+373) 22 63-08-88
Filiala „Vatra”	Veaceslav Nicoară	2055, mun. Chișinău, or. Vatra, str. Ștefan Vodă, 9	(+373) 22 59-66-63
Filiala „Zorile”	Vitalie Matasari	2069, mun. Chișinău, str. Calea Leșilor, 8	(+373) 22 74-84-81
Filiala „Ștefan cel Mare”	Alexandru Manolache	2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfînt, 132	(+373) 22 24-59-05
Filiala „Kiev”	Vasile Rusu	2068, mun. Chișinău, str. Kiev, 9/1	(+373) 22 32-19-99
Filiala „Durllești”	Dan Gargaun	2003, mun. Chișinău, or. Durllești, str. T. Vladimirescu, 70/A	(+373) 22 58-72-50
Filiala „Ceucari”	Eugenia Coșciuc	2020, mun. Chișinău, str. Ceucari, 2	(+373) 22 31-30-01
Filiala „Mircea cel Bătrîn”	Grigore Fuior	2044, mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 1	(+373) 22 42-25-20
Filiala „Toamna de Aur”	Denis Hilotii	2060, mun. Chișinău, bd. Cuza Vodă, 30/1	(+373) 22 56-70-05
Filiala „Decebal”	Cătălin Ilciuc	2060, mun. Chișinău, bd. Dacia, 23	(+373) 22 63-07-47
Filiala „Moscova”	Gheorghe Rîmbu, temporar	2068, mun. Chișinău, bd. Moscova, 9/1	(+373) 22 31-03-37
Filiala „Tudor Vladimirescu”	Adrian Oprea	2024, mun. Chișinău, str. Tudor Vladimirescu, 12/4	(+373) 22 63-08-68
Filiala „Alecu Russo”	Alexandru Florica	2068, mun. Chișinău, str. Alecu Russo, 10/3	(+373) 22 44-75-42
Filiala „Vasile Alecsandri”	Octavian Brînzilă	2009, mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 11	(+373) 22 63-08-72
Filiala din or. Ialoveni	Veronica Cotorobai	6801, or. Ialoveni, str. Alexandru cel Bun, 31	(+373) 268 2-74-51
Filiala din or. Cimișlia	Andrei Matei	4101, or. Cimișlia, bd. Ștefan cel Mare, 16, nr. 002	(+373) 241 2-48-80
Filiala din mun. Bălți	Iurie Beșliu	3118, mun. Bălți, str. 31 August, 20/A	(+373) 231 6-34-64
Filiala din or. Drochia	Ruslan Durnea	5202, or. Drochia, str. Independenței, 28/61	(+373) 252 2-18-12
Filiala din or. Orhei	Dumitru Mihalachi	3505, or. Orhei, str. Vasile Lupu, 38/A	(+373) 235 2-26-90

Denumirea filialei	Director	Sediul	Telefon
Filiala din or. Rezina	Claudia Muștuc	5400, or. Rezina, str. 27 August, 48/a	(+373) 254 2-26-59
Filiala din or. Dondușeni	Veaceslav Botezatu	5102, or. Dondușeni, str. Serghei Lazo, 14	(+373) 251 2-37-90
Filiala din or. Edineț	Denis Cebanu	4601, or. Edineț, str. Independenței, 104	(+373) 246 2-26-90
Filiala din or. Soroca	Liviu Tarlev	3006, or. Soroca , str. Ștefan cel Mare, 22/a	(+373) 230 2-36-06
Filiala din or. Strășeni	Igor Postu	3701, or. Strășeni, str. Ștefan cel Mare, 125	(+373) 237 2-23-64
Filiala din or. Leova	Ina Gorgan	6301, or. Leova, str. Independenței, 24	(+373) 263 2-24-87
Filiala din or. Cantemir	Parascovia Călugăreanu	7301, or. Cantemir, str. Ștefan Vodă, 18/B	(+373) 273 2-30-04
Filiala din or. Hîncești	Valentin Rebeja	3400, or. Hîncești, str. Mihalcea Hîncu, 125	(+373) 269 2-32-01
Filiala din or. Briceni	Elena Gonciariuc	4701, or. Briceni, str. Independenței , 36	(+373) 247 2-49-63
Filiala din or. Florești	Andrian Bulat	5001, or. Florești, str. 31 August 1989, 10	(+373) 250 2-66-99
Filiala din or. Căușeni	Nicolae Platon	4304, or. Căușeni, str. Mateevici Alexei, 7/A	(+373) 243 2-45-95
Filiala din or. Ungheni	Maria Rusu	3603, or. Ungheni, str. Națională, 17	(+373) 236 2-71-51
Filiala din or. Taraclia	Dumitru Siumbeli	7401, or. Taraclia, str. Lenina, 136	(+373) 294 6-80-04
Filiala din or. Cahul	Sergiu Bunescu	3909, or. Cahul, str. 31 August, 13/3	(+373) 299 3-30-18
Filiala din or. Comrat	Valeri Dimitroglu	3805, mun. Comrat, str. Pobedi, 50, UTA Găgăuzia	(+373) 298 2-40-42
Filiala din or. Anenii Noi	Oleg Gîncu	6501, or. Anenii Noi, str. Alexandr Suvorov, 2/a	(+373) 265 2-11-07
Filiala din or. Sîngerei	Alla Staraia	6201, or. Sîngerei, str. Independenței, 121/A	(+373) 262 2-68-69
Filiala din or. Criuleni	Veaceslav Busuioc	4801, or. Criuleni, str. Biruința, 14	(+373) 248 2-30-55
Filiala din or. Ceadâr-Lunga	Natalia Peeva	6101, or. Ceadâr-Lunga, str. Lenin, 50/1, UTA Găgăuzia	(+373) 291 2-20-50
Filiala din or. Fălești	Robu Vasile	5902, or. Fălești, str. M. Eminescu, 16/A	(+373) 259 4-90-07
Filiala din or. Glodeni	Veaceslav Stîncă	4901, or. Glodeni, str. Suveranității, 17, nr. 3	(+373) 249 2-37-44
Filiala din or. Nisporeni	Mariana Popescu	6401, or. Nisporeni, str. Suveranității, 10/A	(+373) 264 2-29-84
Filiala din or. Călărași	Ion Serbușca	4404, or. Călărași, str. M. Eminescu, 20/A	(+373) 244 6-80-07
Filiala din or. Rîșcani	Corneliu Iovu	5600, or. Rîșcani, str. Independenței, 14/C	(+373) 256 2-18-60
Filiala din or. Șoldănești	Octavian Brumă	7201, or. Șoldănești, str. Păcii, 1	(+373) 272 2-53-30
Filiala din or. Telenești	Marin Vîzdoagă	5801, or. Telenești, str. 31 August, 7	(+373) 258 2-29-12
Filiala din or. Ocnița	Vladimir Gubarev	7101, or. Ocnița, str. 50 Ani ai Biruinței, 19, nr. 4	(+373) 271 7-88-99
Filiala din or. Vulcănești	Rimma Pulucciu	5300, or. Vulcănești, str. Plotnicov, 65, UTA Găgăuzia	(+373) 293 2-11-29