

## Îndrumar privind gestionarea reclamațiilor în cadrul BC „Moldindconbank” S.A.

Stimați clienți,

BC „Moldindconbank” S.A. (în continuare - Bancă) apreciază sentimentul de încredere din partea clienților săi și își exprimă intenția clară în soluționarea oricăror probleme depistate. Sesizările și reclamațiile Dvs. reprezintă cel mai important punct de plecare pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite, precum și îmbunătățirea standardelor profesionale înalte de deservire a clienților.

Misiunea principală a Băncii este acordarea serviciilor și produselor bancare calitative și moderne, orientate spre dezvoltarea clienților și creșterea valorii pentru acționari.

În continuare, Veți găsi un scurt îndrumar privind modul de gestionare a reclamațiilor în cadrul Băncii: acestea sunt drepturile Dvs. și responsabilitățile noastre. Sperăm că această informație va fi utilă pentru Dvs. în înțelegerea procesului de recepționare, examinare și soluționare a reclamațiilor în cadrul Băncii.

Vă mulțumim pentru colaborare, deschidere și transparență!

Cu respect,  
Echipa BC „Moldindconbank” S.A.

### I. Cum formulați o reclamație?

Pentru a ne ajuta să investigăm cât mai bine situația sesizată și să Vă răspundem în cel mai scurt timp, Vă rugăm să includeți în conținutul reclamației depuse cel puțin următoarele informații:

- a) Datele de identificare:
  - o în cazul clienților/non-clienților persoane fizice:
    - nume, prenume;
    - adresa poștală;
    - număr de telefon;
    - adresa de e-mail;
  - o în cazul clienților persoane juridice:
    - denumirea companiei;
    - numele administratorului companiei, numărul de telefon, adresa;
    - adresa de e-mail;
    - calitatea persoanei care depune reclamația (titular/împuternicit/reprezentant);
- b) Data la care ați întâmpinat problema reclamată;
- c) Descrierea cât mai completă a situației reclamate;
- d) Solicitarea adresată Băncii în legătură cu situația reclamată;
- e) Orice documente care ar putea facilita verificarea situației reclamate;
- f) Canalul pentru primirea răspunsului la reclamația Dvs. (verbal, prin poștă, telefonic sau în format electronic).

În cazul în care Dvs. nu indicați în reclamație datele de identificare și/sau de contact, Banca va examina aspectele invocate, nefiind, însă, obligată să perfecteze și să transmită un răspuns la aceasta.

### II. Cum depuneți o reclamație la Bancă?

În conformitate cu prevederile legale în vigoare și pentru a veni în sprijinul Dvs. în situația în care sunteți nemulțumit de calitatea produselor și serviciilor furnizate de Bancă sau ați întâmpinat o situație neplăcută în colaborarea cu noi, Vă rugăm să ne semnalăți prin una din metodele descrise mai jos.

Sunt accesibile următoarele forme de depunere și canale de expediere a reclamațiilor:

1. Verbal – la orice sucursală sau agenție a Băncii;
2. Telefonice – prin intermediul numărului de telefon [+373 22 548 940](tel:+37322548940). Serviciul este disponibil 7 zile pe săptămână, 24/7;
3. În scris:
  - prin intermediul oficiilor poștale, cu expedierea reclamațiilor la oficiul central al Băncii, la adresa: mun. Chișinău, str. Armenească 38, MD 2012;
  - la sucursale/agențiile Băncii, adresele cărora le puteți găsi, accesând următorul link: <https://www.micb.md/contacte-reteaua-micb/>;
  - prin înregistrarea reclamației în Registrele de reclamații disponibile în toate sucursalele/agențiile Băncii.
4. În formă electronică:
  - prin intermediul email-ului [reclamatii@micb.md](mailto:reclamatii@micb.md) care este indicat inclusiv pe site-ul oficial al Băncii <https://www.micb.md/>;
  - pe paginile Băncii de pe rețelele de socializare [www.facebook.com/Moldindconbank/](https://www.facebook.com/Moldindconbank/), [www.instagram.com/Moldindconbank/](https://www.instagram.com/Moldindconbank/).

### **III. Cum analizăm și soluționăm reclamația Dvs.?**

Analiza și soluționarea reclamațiilor în cadrul Băncii se efectuează de către departamentele specializate în acest sens, în cel mai scurt timp posibil.

După soluționarea reclamației, răspunsul va fi transmis prin metoda indicată de Dvs., respectiv: prin poștă, la adresa de corespondență, în format electronic, prin e-mail, prin telefon sau verbal.

Banca nu expediază răspunsuri la reclamații dacă:

- reclamația este anonimă;
- reclamația nu conține date de contact sau acestea nu sunt lizibile.

La examinarea reclamațiilor este asigurată confidențialitatea datelor cu caracter personal și a altor informații confidențiale comunicate de Dvs., în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

În situația în care nu sunteți satisfăcut de rezoluția oferită de Bancă, sunteți în drept să vă adresați spre soluționare autorităților competente.

### **IV. Termenele de soluționare a reclamațiilor**

Răspunsul aferent reclamației va fi expedit către Dvs. în concordanță cu prevederile legale în vigoare, după cum urmează:

- ✓ **În termen de 5 zile calendaristice** – în cazul reclamațiilor înscrise de către consumatori (persoane fizice) în Registrele de reclamații, disponibile în toate sucursalele/agențiile Băncii;
- ✓ **În termen de 14 zile calendaristice** – pentru reclamațiile depuse de către persoanele fizice în legătură cu remedierea deficiențelor apărute în baza unui serviciu prestat de către Bancă, care se examinează și se soluționează în temeiul *Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003*;
- ✓ **În termen de 15 zile calendaristice** – în cazul reclamațiilor 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 nr. 114 din 18.05.2012*.

Dacă o reclamație cade sub incidența mai multor domenii din cele specificate mai sus, răspunsul se va oferi în cel mai scurt termen (dintre termenele prevăzute pentru fiecare din domeniile vizate).

În cazul în care, pentru perfectarea răspunsului la reclamație este necesară extinderea termenului de oferire/expediere a răspunsului, Veți fi informat referitor la prelungirea termenului, precum și cu privire la motivul/cauza prelungirii termenului de remitere a răspunsului la reclamație.

*De exemplu:* investigare mai amplă, solicitare informație adițională etc.

Vom face tot posibilul pentru ca răspunsul oferit la reclamația Dvs. să fie unul clar și complet.

***BC „Moldindconbank” S.A nu va examina reclamațiile care conțin un limbaj necenzurat, ofensator sau amenințări la viața și sănătatea reprezentanților Băncii, precum și a membrilor familiilor acestora.***

Vă mulțumim și Vă stăm la dispoziție pentru informații suplimentare!