

## 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 pagina Băncii în rețeaua de socializare: [www.facebook.com/Moldindconbank/](https://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 31.12.2018

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

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

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