

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.

În Bancă sunt accesibile următoarele modalități de recepționare a reclamațiilor:

- prin intermediul oficiilor poștale sau prin depunerea reclamațiilor la oficiul central al Băncii, sucursale/oficii secundare, prin înregistrarea acestora în Registrele de Reclamații disponibile în toate subdiviziunile Băncii (Registrul de reclamații se înmânează clientului doar în cazul în care acesta dorește să înscrie o reclamație de regulă, la prezentarea bonului de casă sau a altui document care atestă că clientul a beneficiat de serviciile prestate de Bancă);
- prin expedierea acestora prin intermediul rubricii „**Întrebări și sugestii**” de pe site-ul Băncii www.micb.md/intrbari-sugestii.ro/; de pe adresa de e-mail a Băncii: info@micb.md; sau pe pagina Băncii în rețeaua de socializare: www.facebook.com/Moldindconbank/
- telefonic, apelând la Serviciul Infotel **0 800 11111**; contactând Serviciul suport carduri bancare 24/24: **(+373) 022 54-89-40**; sau prin contactarea telefonică a colaboratorilor oficiului central al Băncii și/sau a administratorilor Sucursalelor (lista persoanelor autorizate este anexată mai jos).

Sugestiile și reclamațiile depuse 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.

În cazul în care, petiționarul nu indică în reclamație datele de identificare și/sau de contact, Banca va examina aspectele invocate, însă va fi scutită de obligația de perfectare și transmitere a răspunsului la reclamație.

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 remediarea 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.

Termenul de examinare și soluționare a reclamațiilor înscrise de către petiționari în Registrele de reclamații, disponibile în toate sucursalele Băncii nu poate fi mai mare de 5 zile de la data înregistrării acestora.

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).

Lista persoanelor autorizate să primească și să soluționeze reclamațiile clienților, situație la 04.09.2019

Sucursalele 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”	Serghei Nigara, temporar	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

Denumirea Sucursalei	Director	Sediul	Telefon
Sucursala „Stabil”	Ion Bodean, temporar	2044, mun. Chişinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 2	(+373) 22 42-62-00
Sucursala „Flacăra”	Andrei Covalschi	2064, mun. Chişinău, str. Ion Creangă, 49/1	(+373) 22 59-57-80
Sucursala „Premium”	Artur Bivol	2001, mun. Chişinău, bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt, 64	(+373) 22 26-10-75
Sucursala „Telecentru”	Sergiu Ciuvalschi	2028, mun. Chişinău, şos. Hînceşti, 53	(+373) 22 28-04-77
Sucursala „Dacia”	Petru Vîrlan	2060, mun. Chişinău, bd. Dacia, 35	(+373) 22 52-21-88
Sucursala „Poşta Veche”	Vladislav Mantaluţa	2020, mun. Chişinău, str. Calea Orheiului, 105/1	(+373) 22 46-76-99
Sucursala „Renaştere”	Vitalie Matasari, temporar	2005, mun. Chişinău, bd. Grigore Vieru, 22/1	(+373) 22 22-66-90
Sucursala „Burebista”	Vladimir Sidorco	2062, mun. Chişinău, bd. Dacia, 49/14	(+373) 22 57-33-74
Sucursala „Negruzzi”	Dorin Plugaru	2001, mun. Chişinău, bd. C. Negruzzi, 2	(+373) 22 27-84-06
Sucursala „Testemiţanu”	Alexandru Cotruţă	2025, mun. Chişinău, str. N. Testemiţanu, 22	(+373) 22 22-43-16
Sucursala „Alba-Iulia”	Radu Habaşescu	2071, mun. Chişinău, str. Alba-Iulia, 77/19	(+373) 22 63-08-88
Sucursala „Calea Ieşilor”	Veaceslav Nicoară	2069, mun. Chişinău, str. Calea Ieşilor, 43/3	(+373) 22 59-66-63
Sucursala „Zorile”	Vitalie Matasari	2069, mun. Chişinău, str. Calea Ieşilor, 8	(+373) 22 74-84-81
Sucursala „Ştefan cel Mare”	Serghei Nigara	2012, mun. Chişinău, bd. Ştefan cel Mare şi Sfânt, 132	(+373) 22 24-59-05
Sucursala „Kiev”	Vasile Rusu	2068, mun. Chişinău, str. Kiev, 9/1	(+373) 22 32-19-99
Sucursala „Durleşti”	Dan Gargaun	2003, mun. Chişinău, or. Durleşti, str. T. Vladimirescu, 70/A	(+373) 22 58-72-50
Sucursala „Ceucari”	Eugenia Coşciuc	2020, mun. Chişinău, str. Ceucari, 2	(+373) 22 31-30-01
Sucursala „Mircea cel Bătrîn”	Grigore Fuior	2044, mun. Chişinău, bd. Mircea cel Bătrîn, 1	(+373) 22 42-25-20
Sucursala „Toamna de Aur”	Alexandru Vîrlan	2060, mun. Chişinău, bd. Cuza Vodă, 30/1	(+373) 22 56-70-05
Sucursala „Decebal”	Denis Hilotii	2060, mun. Chişinău, bd. Dacia, 23	(+373) 22 63-07-47
Sucursala „Moscova”	Gheorghe Rîmbu	2068, mun. Chişinău, bd. Moscova, 9/1	(+373) 22 31-03-37
Sucursala „Tudor Vladimirescu”	Trofim Tăbîrţă	2024, mun. Chişinău, str. Tudor Vladimirescu, 12/4	(+373) 22 63-08-68
Sucursala „Alec Russo”	Vasile Rusu, temporar	2068, mun. Chişinău, str. Alecu Russo, 10/3	(+373) 22 44-75-42
Sucursala „Vasile Alecsandri”	Octavian Brînzilă	2009, mun. Chişinău, str. Vasile Alecsandri, 11	(+373) 22 63-08-72
Sucursala din or. Ialoveni	Veaceslav Busuioc	6801, or. Ialoveni, str. Alexandru cel Bun, 31	(+373) 268 2-74-51
Sucursala din or. Cimişlia	Andrei Dodon	4101, or. Cimişlia, bd. Ştefan cel Mare, 16, nr. 002	(+373) 241 2-48-80
Sucursala din mun. Bălţi	Iurie Beşliu	3121, mun. Bălţi, str. 31 August 1989, 20/A	(+373) 231 6-34-64
Sucursala din or. Drochia	Ruslan Durnea	5202, or. Drochia, bd. Independenţei, 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 Muştuc	5403, or. Rezina, str. 27 August, 48/a	(+373) 254 2-26-59
Sucursala din or. Donduşeni	Alexandr Fandofan, temporar	5102, or. Donduşeni, str. Serghei Lazo, 14	(+373) 251 2-37-90
Sucursala din mun. Edineţ	Denis Cebanu	4601, mun. Edineţ, str. Independentei, 104	(+373) 246 2-26-90
Sucursala din mun. Soroca	Liviu Tarlev	3006, mun. Soroca, str. Ştefan cel Mare, 22/a	(+373) 230 2-36-06
Sucursala din mun. Străşeni	Igor Postu	3702, mun. Străşeni, str. Ştefan cel Mare, 125	(+373) 237 2-23-64
Sucursala din or. Leova	Lilian Balica	6301, or. Leova, str. Independenţei, 24	(+373) 263 2-24-87
Sucursala din or. Cantemir	Lilian Balica, temporar	7300, or. Cantemir, str. Ştefan Vodă, 18/B	(+373) 273 2-30-04
Sucursala din mun. Hînceşti	Mihai Tulbu	3401, mun. Hînceşti, str. Mihalcea Hîncu, 125	(+373) 269 2-32-01

Denumirea Sucursalei	Director	Sediul	Telefon
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 Dimitroglu	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	Evghenii Tacu	4801, or. Criuleni, str. Biruința, 14	(+373) 248 2-30-55
Sucursala din mun. Ceadîr-Lunga	Dmitri Berber	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	Vasile Robu	6401, or. Nisporeni, str. Suveranității, 10/A	(+373) 264 2-29-84
Sucursala din or. Călărași	Elena Andrei	4404, or. Călărași, str. Mihai Eminescu, 20/A	(+373) 244 6-80-07
Sucursala din or. Rîșcani	Anatoli Babinețchi	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