

Stimați Clienți!

În cazul apariției unor nemulțumiri în ceea ce privește:

- produsele și serviciile furnizate;
- comportamentul angajaților noștri;
- situațiile considerate abateri de la termenii legali și contractuali,

nu ezitați să contactați angajații filialei în care vă deserviți: ei sunt pregătiți să rezolve problema chiar în acel moment. Dacă nu, vă rugăm să ne trimiteți reclamația Dumneavoastră.

Reclamațiile / plângerile clienților reprezintă o importantă sursă pentru sporirea performanței BC „EuroCreditBank” S.A. și calității servirii clienților

Modalitatea de întocmire a sesizărilor / reclamațiilor clienților

Reclamațiile clienților pot fi înaintate prin următoarele modalități:

- prin înscrierea în Registrul reclamațiilor (se află în sala de operațiuni al Băncii), sau;
- prin depunerea cererii (reclamației) scrise la Cancelaria Băncii;
- prin sunet la Call-Centru (tel.: +373 22 500-200);
- prin transmiterea unei scrisori la adresa electronică a Băncii - info@ecb.md.

Pentru a rezolva rapid reclamația primită, vă rugăm să ne transmiteți:

- datele dumneavoastră de contact: numele complet, adresa și numărul de telefon;
- descrierea nemulțumirii dumneavoastră; detalii privind filiala vizitată, data vizitei, produsul / serviciul la care faceți referire, numele celor cu care ați discutat etc.;
- copii ale documentelor pe care le considerați relevante pentru cazul dumneavoastră, și care nu vor fi returnate. **Păstrați originalele.**

Nu furnizați informații de securitate, cum ar fi PIN-ul, parola, etc.

În cazul în care, în reclamație nu sunt indicate datele de identificare și / sau de contact, Banca examinează aspectele invocate, însă este scutită de obligația de perfectare și transmitere a răspunsului la reclamație.

Vă rugăm să luați în considerare că investigarea sesizărilor legate de carduri poate dura mai mult, fiind supusă unor reglementări internaționale.

Persoana autorizată să soluționeze sesizările și reclamațiile Clienților este Președintele Comitetului de conducere al Băncii d-nul Oleg Holban - tel. (+373 22) 500 101

Vom fi recunoscători pentru propunerile și sesizările Dvs.

Vă mulțumim anticipat.