

*Acces restricționat*

**APROBAT**

la ședința Comitetului de conducere  
BC „EuroCreditBank” S.A.  
proces-verbal nr.77  
din 24.08.2020

**PROCEDURA  
privind modalitatea de soluționare a  
reclamațiilor în cadrul BC  
„EuroCreditBank” S.A.**

## CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezenta Procedura determină modalitatea de soluționare a reclamațiilor parvenite în adresa BC "EuroCreditBank" S.A., precum și sarcinile și atribuțiile angajaților în acest sens.
- 1.2. Prezenta Procedură este elaborată în conformitate cu prevederile:
  - a) Legea privind protecția consumatorilor nr 105-XV din 13.03.2003;
  - b) Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr. 114 din 18.05.2012;
  - c) Regulamentul BNM cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci aprobat prin HCE al BNM nr. 158 din 09.07.2020;
  - d) Politica privind asigurarea respectării cerințelor de publicare a informațiilor de către BC „EuroCreditBank” S.A
  - e) alte acte normative și legislative în vigoare.
- 1.3. Banca consideră soluționarea reclamațiilor ca fiind un instrument de comunicare cu clienții orientat spre consolidarea guvernantei corporative între părțile interesate. Astfel, Banca se angajează (dacă este posibil) să soluționeze toate reclamațiile și sesizările parvenite în adresa sa în momentul apariției acestora. În acest sens, Banca comunică clienților (prin afișare pe panouri, ghișee și pe pagina web a Băncii) următoarea informație: **În cazul unor reclamații, obiecții sau propuneri vizavi de activitatea unității de schimb valutar, puteți depune, în modul stabilit de legislație, o petiție la Banca Națională a Moldovei pe adresa: bd. Grigore Vieru nr.1, MD-2005, mun. Chișinău.**
- 1.4. Responsabilul de examinarea reclamațiilor clienților Băncii este Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii.
- 1.5. Responsabilitatea privind ținerea centralizată pe Bancă a evidenței reclamațiilor/sesizărilor/plângerilor și răspunsurilor la acestea, o poartă Direcția vânzări, prin ținerea Registrului de reclamații/sesizări/plângeri.
- 1.6. Direcția conformitate și PCSB va perfecta, iar Direcția vânzări va afișa pe panou în oficiile bancare și pe pagina web a Băncii informația referitor la modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le primească și să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare a acestora la Bancă.

## CAPITOLUL 2. CONȚINUTUL ȘI TERMENELE DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIEI

- 2.1. În cazul în care soluționarea reclamației nu este posibilă la momentul adresării, clienții au dreptul să depună reclamație sub formă de:
  - a) înregistrare în Registrul de reclamații, care se găsește în fiecare subdiviziune structural-teritorială a Băncii, într-un loc accesibil și vizibil pentru clienți. Acesta se prezintă clientului la prima cerere;
  - b) cerere pe numele conducerii Băncii, expediată prin poșta obișnuită sau poșta electronică, la adresa [info@ecb.md](mailto:info@ecb.md);
  - c) cerere depusă la anticamera Băncii, care se înregistrează corespunzător și în modul stabilit în Registrul evidenței a documentelor de intrare.
- 2.2. Reclamația depusă în adresa Băncii trebuie să conțină obligatorii următoarele date ale clientului:
  - a) nume, prenume, adresa de corespondență, adresa e-mail, nr. de telefon, dacă se solicită răspuns prin poșta electronică sau telefonic;
  - b) obiectul reclamației și/sau referința la documentul/actul bancar, după caz;
  - c) modalitatea prin care se dorește să se obțină răspunsul la reclamația sa. În cazul în care clientul nu a indicat o anumită modalitate, răspunsul va fi remis prin poștă, conform adresei indicate în reclamație;
  - d) semnătura clientului - în cazul depunerii reclamației în Registrul de reclamații sau depunerii unei reclamații scrise în unitatea structural-teritorială a Băncii.
- 2.3. Reclamația care nu întrunește cerințele de conținut specificate în pct. 2.2., se califică de către Bancă ca anonimă și nu se examinează.
- 2.4. Banca este în drept să nu examineze în fond reclamațiile, care conțin limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea Băncii, la viața și sănătatea persoanelor responsabile/împuternicite ale Băncii. Acestea pot fi transmise de către Bancă în adresa organelor de drept competente.
- 2.5. Termenii de examinare a reclamației și de prezentare a răspunsului clientului este:
  - a) imediat sau în termen de 14 zile lucrătoare de la data înregistrării;
  - b) în termen de 30 de zile lucrătoare (cu înștiințarea clientului), în cazul în care ele:
    - necesită o studiere, consultare și examinare suplimentară;
    - se referă la un volum mare de informații.
- 2.6. În cazul în care reclamația nu este acceptată spre examinare, clientul este informat în scris asupra acestui fapt, cu indicarea motivului, în temeiul cărora aceasta nu poate fi examinată.

## **CAPITOLUL 3. PROCEDEELE DE EXAMINARE A RECLAMAȚIEI**

### **3.1. RECLAMAȚIILE CLIEȚILOR ÎNREGISTRATE ÎN REGISTRUL DE RECLAMAȚII**

- 3.1.1. Contabilul-șef al sucursalei/angajatul Băncii din agenție împuternicit verifică zilnic, la începutul zilei de muncă existența noilor înregistrări în Registrul de reclamații aflat în subdiviziunea structurală în care activează.
- 3.1.2. În cazul existenței unei noi înregistrări în Registrul de reclamații aflat în subdiviziunea structurală în care activează sau înregistrării la moment a unei noi reclamații, angajatul scanează imediat reclamația clientului și o expediază prin poșta electronică în adresa șefului sucursalei (pentru rularea ulterioară a acesteia), în adresa Direcției vânzări (pentru înregistrarea centralizată) și în adresa Direcției administrare riscuri (pentru evaluarea riscului reputațional).
- 3.1.3. Șeful sucursalei expediază reclamația scanată prin e-mail în adresa Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 3.1.4. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- examinează reclamația;
  - stabilește examinatorul și termenele de examinare;
  - expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
  - după caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar, Președintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 3.1.5. Examinatorul reclamației:
- studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului;
  - solicită explicații de la persoanele pe care s-a scris reclamația și/sau care ar putea da explicații/consultări/opinii privind reclamația;
  - pregătește și remite răspunsul Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii și Direcției administrare riscuri.
- 3.1.6. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- ia act de rezultatele examinării reclamației;
  - în caz de necesitate înaintează propuneri privind luarea măsurilor, stabilirea responsabilităților pentru realizarea acestora și termenele de luare a măsurilor;
  - remite rezoluția sa pentru pregătirea proiectului răspunsului la reclamație.
- 3.1.7. Direcția administrare riscuri:
- examinează reclamațiile parvenite și evaluează evenimentele de risc reputațional;
  - raportează aceste evenimente (precum și o totalizare asupra reclamațiilor parvenite și nivelul de soluționare) în cadrul rapoartelor trimestriale către Consiliul de administrație al Băncii;
  - va monitoriza încadrarea acestor evenimente în nivelul profilului de risc reputațional al Băncii.
- 3.1.8. Contabilul-șef al sucursalei:
- înregistrează răspunsul la reclamație la Direcția vânzări și expediază răspunsul clientului prin scrisoare recomandată/modalitatea solicitată de client;
  - completează rubricile respective din Registrul reclamațiilor.
- 3.1.9. Responsabilitatea privind organizarea activității cu Registrul de reclamații în agențiile și sucursalele Băncii o poartă șefii de sucursale.

**NOTĂ** În cazul în care reclamațiile sunt parvenite în cadrul sucursalei/agenției prin cereri scrise, prin poșta obișnuită sau prin poșta electronică, acestea urmează workflow-ul stabilit prin pct. 3.1.3.- 3.1.8.

### **3.2. RECLAMAȚIILE PARVENITE ÎN ADRESA BĂNCII PRIN POȘTA OBIȘNUITĂ, POȘTA ELECTRONICĂ ȘI SUB FORMĂ DE CERERI SCRISE**

- 3.2.1. Secția secretariat a Băncii:
- înregistrează reclamațiile parvenite în anticamera Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică și sub formă de cereri scrise în Registrul corespondenței de intrare,
  - le remite în adresa Direcției vânzări spre înregistrare centralizată și în adresa Direcției administrare riscuri pentru evaluarea riscului reputațional.
  - le înaintează spre examinare Vicepreședintelui Comitetului de conducere.
- 3.2.1. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- examinează reclamația;
  - stabilește examinatorul și termenul de examinare;
  - expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
  - dupa caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar, Presedintelui Comitetului de conducere al Băncii.

- 3.2.2. Examinatorul reclamației:
  - a) studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului;
  - b) solicită explicații de la persoanele pe care s-a scris reclamația și/sau care ar putea da explicații/consultări/opinii privind reclamația;
  - c) pregătește și remite răspunsul Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 3.2.3. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
  - a) ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației;
  - b) în caz de necesitate înaintează propuneri privind luarea măsurilor, stabilirea responsabililor pentru realizarea acestora și termenele de luare a măsurilor;
  - c) remite rezoluția sa pentru pregătirea proiectului răspunsului la reclamație.
- 3.2.2. Direcția administrare riscuri:
  - d) examinează reclamațiile parvenite și evaluează evenimentele de risc reputațional;
  - e) raportează aceste evenimente (precum și o totalizare asupra reclamațiilor parvenite și nivelul de soluționare) în cadrul rapoartelor trimestriale către Consiliul de administrație al Băncii;
  - f) va monitoriza încadrarea acestor evenimente în nivelul profilului de risc reputațional al Băncii.
- 3.2.4. Examinatorul reclamației asigură înregistrarea (în Registrul documentelor de ieșire și în Registrul de reclamații/sesizări/plângeri aflat la Direcția vânzări) și expedierea răspunsului către client prin poșta recomandată/ modalitatea solicitată;

### **3.3. PREDAREA ÎN ARHIVĂ A DOCUMENTELOR AFERENTE RECLAMAȚIILOR**

- 3.3.1. Direcția vânzări păstrează și predă în arhiva Băncii, la finele fiecărui an de gestiune, documentele (broșate) aferente reclamațiilor clienților, în conformitate cu prevederile actelor normative interne ale Băncii.
- 3.3.2. Conținutul mapei include următoarele documente:
  - a) copia textului reclamației din Registrul de reclamații sau reclamația imprimată;
  - b) copiile notelor explicative ale angajaților Băncii;
  - c) nota de serviciu a examinatorului privind rezultatele examinării reclamației și propunerile privind luarea măsurilor;
  - d) copiile ordinelor, deciziilor conducerii Băncii ca rezultat al examinării reclamației;
  - e) copia răspunsului, transmisă clientului;
  - f) copia înregistrării în Registrul de reclamații despre măsurile luate și expedierea răspunsului clientului (dacă este aplicabil);
  - g) informația privind controlul executării măsurilor luate, care au fost stabilite ca rezultat al examinării reclamației;
  - h) alte documente aferente examinării reclamației.

## **CAPITOLUL 4. DISPOZIȚII FINALE**

- 4.1. Prezenta Procedură intră în vigoare din data aprobării acesteia de către Comitetul de conducere al Băncii, iar odată cu aprobarea acesteia se abrogă Procedura privind modalitatea de soluționare a reclamațiilor în cadrul BC”EuroCreditBank”S.A, aprobată prin procesul-verbal al Comitetului de conducere nr.40 din 30.07.2019.

## FIȘA DE COORDONARE A ACTULUI NORMATIV

	Numele, prenumele	Funcția	Denumirea subdiviziunii	Data	Semnătura
Actualizator	Alexandru Franțuz	Șef Direcție	Direcția vânzări		
Coordonatori	Oleg Holban	Președinte			
	Iurie Cataraga	Vicepreședinte			
	Dumitru Lupan	Vicepreședinte			
	Eduard Goga	Șef Direcție	Direcția juridică		
	Oleg Zveaghințez	Șef adjunct Direcție	Direcția administrare riscuri		
	Ludmila Ivanova	Șef Secție	Secția secretariat		
Secția conformitate și metodologie	Olesea Matcovschi	Șef Direcție	Direcția conformitate și PCSB		
Persoanele/ Subdiviziunile vizate	Subdiviziunile vizate ale Băncii				