

Informația referitoare la modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților BC «EuroCreditBank» S.A.

1. Scop și principii

Prezenta procedură stabilește modalitatea de depunere, înregistrare, examinare și soluționare a reclamațiilor clienților BC «EuroCreditBank» S.A., fiind aliniată la practicile actuale ale pieței bancare din Republica Moldova și la cerințele legislației în vigoare.

Banca tratează reclamațiile ca un instrument de îmbunătățire continuă a calității serviciilor, asigurând:

- transparență și accesibilitate;
- imparțialitate și confidențialitate;
- termene clare și previzibile de răspuns.

2. Ce este o reclamație

Reclamația reprezintă orice sesizare exprimată de un client sau potențial client cu privire la produsele, serviciile, comportamentul personalului sau procesele Băncii.

Nu se încadrează în categoria reclamațiilor:

- cererile de contestare a operațiunilor cu card (dispute), care se examinează conform procedurilor speciale aferente cardurilor;
- solicitările de informații generale.

3. Conținutul minim al unei reclamații

Pentru a permite examinarea eficientă, reclamația trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) Date de identificare
 - persoane fizice: nume, prenume, adresă de corespondență, telefon, e-mail;
 - persoane juridice: denumirea companiei, IDNO, numele reprezentantului, telefon, e-mail, calitatea persoanei care depune reclamația.
- b) data producerii situației reclamate;
- c) descrierea clară și completă a situației;
- d) solicitarea adresată Băncii;
- e) documente justificative (după caz);
- f) modalitatea preferată de primire a răspunsului (poștă, e-mail, telefonic).

Reclamațiile anonime sau cele fără date de contact nu se examinează în fond.

4. Modalități de depunere a reclamațiilor

Clienții pot depune reclamații prin următoarele canale:

- 1) Verbal – la orice unitate a Băncii sau prin Contact Center;
- 2) În scris – la ghișeele Băncii / prin poștă, la sediul central al Băncii;
- 3) Electronic:
 - a) prin e-mail: [info@ecb.md]
 - b) prin formularul de contact de pe site-ul oficial al Băncii;
 - c) prin canalele digitale puse la dispoziție de Bancă (după caz).

Reclamațiile primite în afara programului de lucru se consideră recepționate în următoarea zi lucrătoare.

5. Înregistrarea și examinarea reclamațiilor

- Fiecare reclamație este înregistrată într-un registru centralizat de evidență;
- Clientului i se poate comunica, la solicitare, numărul și data de înregistrare;
- Reclamațiile similare, ce vizează aceeași problemă, pot fi comasate și soluționate printr-un singur răspuns.

Examinarea reclamațiilor se realizează de către subdiviziunile competente, sub coordonarea funcției desemnate de conducerea Băncii.

6. Termene de soluționare

- 1) Servicii de plată (Legea nr. 114/2012):
 - termen standard: 15 zile lucrătoare de la data recepționării;
 - termen maxim: 35 zile lucrătoare, cu transmiterea unui răspuns provizoriu.
- 2) Protecția consumatorilor – persoane fizice:
 - 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației;
 - 30 zile calendaristice în cazul în care Banca are nevoie de timp adăugător pentru investigarea reclamației, cu informarea prealabilă a clientului.

7. Răspunsul la reclamație

Răspunsul se transmite prin modalitatea indicată de client sau, în lipsa acesteia, prin poștă sau e-mail, indicat de reclamant.

Răspunsul va fi clar, argumentat și va include, după caz, măsurile întreprinse sau temeiul refuzului.

8. Reclamații neexamine

Banca își rezervă dreptul de a nu examina reclamațiile care:

- sunt anonime;
- nu conțin date minime de identificare;
- conțin limbaj ofensator, amenințări sau exprimări abuzive.

9. Confidențialitate și căi alternative de soluționare

Datele cu caracter personal sunt prelucrate conform legislației în vigoare.

În cazul în care clientul nu este satisfăcut de soluția oferită, acesta se poate adresa autorităților competente (Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare, etc.)