

ANUNȚ PRIVIND MODALITATEA DE DEPUNERE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Stimați clienți,

BC „EuroCreditBank” S.A. acordă o atenție deosebită protejării drepturilor și intereselor legitime ale clienților săi și tratează cu responsabilitate toate reclamațiile, sesizările și propunerile primite, acestea reprezentând un instrument important pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite.

În cazul în care doriți să depuneți o reclamație, o sesizare sau o propunere privind produsele, serviciile sau activitatea Băncii, aceasta poate fi transmisă prin intermediul unităților BC „EuroCreditBank” S.A. sau prin canalele oficiale de comunicare ale Băncii, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și ale reglementărilor interne.

Dacă reclamația nu poate fi soluționată pe loc, aceasta poate fi depusă:

- în scris, pe numele conducerii Băncii, prin poștă sau la adresa de e-mail info@ecb.md;
- la sediul Băncii, unde va fi înregistrată conform procedurilor interne;
- telefonic, prin intermediul Contact Center, urmând a fi înregistrată și transmisă spre examinare.

Pentru examinarea reclamației, vă rugăm să indicați:

- numele și prenumele;
- datele de contact (adresa de corespondență, e-mail și/sau numărul de telefon);
- descrierea obiectului reclamației și, după caz, referința la documentul sau operațiunea bancară vizată;
- modalitatea în care doriți să primiți răspunsul (prin poștă, e-mail sau telefon);
- semnătura, în cazul reclamațiilor depuse în format letric.

Toate reclamațiile sunt înregistrate, examinate cu obiectivitate și soluționate în termenele prevăzute de legislația aplicabilă, cu respectarea principiilor transparenței, echității și bunei-credințe.

În situația în care considerați că drepturile dumneavoastră nu au fost respectate sau nu sunteți mulțumit de modul de soluționare a reclamației, aveți dreptul de a depune o petiție la Banca Națională a Moldovei, la următoarea adresă:

Banca Națională a Moldovei
bd. Grigore Vieru nr. 1
MD-2005, mun. Chișinău

Prezenta informare se referă exclusiv la reclamațiile privind produsele, serviciile și activitatea BC „EuroCreditBank” S.A. și nu se aplică avertizărilor de integritate, alertelor de etică și conformitate sau sesizărilor privind fraudă, mită, corupția ori prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care sunt gestionate în conformitate cu procedurile interne specifice.

Vă mulțumim pentru încrederea acordată. Opiniile și sugestiile dumneavoastră contribuie la consolidarea relației cu clienții și la îmbunătățirea permanentă a serviciilor oferite de BC „EuroCreditBank” S.A.