

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

APROBAT
la ședința Comitetului de Conducere
al BC „EuroCreditBank” S.A.
proces-verbal nr. 285din 29.12.2022

1. 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.

2. Responsabilul de examinarea reclamațiilor clienților Băncii este Vicepreședintele Comitetului de Conducere al Băncii.

3. În cazul în care soluționarea reclamației nu este posibilă la momentul adresării, clienții au dreptul să depună reclamație sub formă de:

3.1. 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;

3.2. cerere pe numele conducerii Băncii, expediată prin poșta obișnuită sau poșta electronică, la adresa info@ecb.md;

3.3. cerere depusă la anticamera Băncii, care se înregistrează corespunzător și în modul stabilit în Registrul evidenței a documentelor de intrare.

4. Reclamația depusă în adresa Băncii trebuie să conțină obligatorii următoarele date ale clientului:

4.1. Nume, prenume, adresa de corespondență, adresa e-mail, numărul de telefon, dacă se solicită răspuns prin poșta electronică sau telefonic;

4.2. Obiectul reclamației și/sau referința la documentul/actul bancar, după caz;

4.3. 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;

4.4. Semnătura clientului - în cazul depunerii reclamației în Registrul de reclamații sau depunerii unei reclamații scrise în unitatea structural-teritorială a Băncii.

5. Reclamația care nu întrunește cerințele de conținut specificate în punctul 2.2., se califică de către Bancă ca anonimă și nu se examinează.

6. 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.

7. Termenii de examinare a reclamației și de prezentare a răspunsului clientului este:

7.1. 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;

7.2. Reclamațiile depuse de către persoanele fizice în legătură cu remedierea 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;

7.3. În termen de 30 de zile lucrătoare (cu înștiințarea clientului), în cazul în care ele:

- a) necesită o studiere, consultare și examinare suplimentară;
- b) se referă la un volum mare de informații.

8. 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.