

INFORMAȚIA REFERITOARE LA MODALITĂȚILE DE ÎNTOCMIRE A SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR/PLÂNGERILOR CLIEȚILOR ȘI FACTORII DE RESORT AUTORIZAȚI SĂ LE PRIMEASCĂ, ȘI SĂ LE SOLUȚIONEZE, PRECUM ȘI FORMALITĂȚILE DE PREZENTARE A ACESTORA LA BANCĂ

B.C. "EXIMBANK" S.A. (în continuare - Bancă) gestionează și soluționează reclamațiile primite din partea reclamanților în conformitate cu prevederile *Regulamentului CNPF nr. 25/6 din 26.05.2026 privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor*, actele normative aplicabile și reglementările interne. În acest proces, Banca asigură soluționarea reclamațiilor cu promptitudine, corectitudine și transparență, respectând principiile legalității, echității și protecției intereselor consumatorilor.

Modalități de transmitere a reclamației în adresa Băncii

Reclamațiile pot fi transmise în adresa Băncii utilizând următoarele modalități:

- în formă scrisă la sediul Băncii sau la oricare dintre sucursalele Băncii;
- prin intermediul oficiului poștal sau curier la adresa juridică a Băncii: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 171/1;
- în scris, la adresa de poștă electronică a Băncii: info@eximbank.com sau la adresa subdiviziunii responsabile de gestionarea și soluționarea reclamațiilor reclamatii@eximbank.com;
- prin intermediul formularului disponibil pe pagina web a Băncii „[Sesizări și Reclamații](#)”;
- prin intermediul modulului „Protecția Consumatorului” al platformei [eDemocrație](#).

Elementele obligatorii pe care reclamantul trebuie să le includă în reclamație

În vederea asigurării unei examinări eficiente a reclamației, aceasta trebuie să includă următoarele elemente:

- datele de identificare ale reclamantului (pentru persoanele fizice: numele și prenumele; pentru persoanele juridice: denumirea);
- datele de contact necesare comunicării cu reclamantul (număr de telefon, adresă poștală, adresă de poștă electronică sau alte date relevante);
- descrierea faptelor, circumstanțelor și aspectelor care fac obiectul reclamației;
- solicitările formulate în vederea remedierii situației reclamate.
- semnătura reclamantului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul reclamației transmise în formă electronică – semnătura electronică calificată, în conformitate cu *Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere*. În cazul depunerii reclamației de reprezentant, reclamația trebuie să fie însoțită de documentul care confirmă dreptul acestuia de a acționa în numele și în interesele reclamantului.

Banca confirmă reclamantului faptul recepționării reclamației într-un termen care nu depășește 5 zile lucrătoare de la data recepționării acesteia. Confirmarea recepționării reclamației poate să nu fie transmisă, în cazul în care aceasta urmează a fi soluționată într-un termen de până la 5 zile lucrătoare de la data recepționării reclamației.

Termenele de soluționare a reclamațiilor

- Banca examinează reclamația fără întârzieri nejustificate și comunică un răspuns final în termen de **15 zile lucrătoare** de la data înregistrării acesteia. Termenul respectiv poate fi prelungit numai dacă acest lucru este stabilit expres de lege.
- Banca examinează reclamația privind serviciile de plată și moneda electronică fără întârzieri nejustificate și comunică un răspuns final în termen de **15 zile lucrătoare** de la data înregistrării acesteia. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în acest termen, din

motive independente de voința Băncii, Banca comunică un răspuns provizoriu, răspunsul final urmând a fi comunicat în cel mult 35 de zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației.

Dacă reclamația vizează activitatea unui alt furnizor, cu care Banca are o relație contractuală, legată de serviciul care face obiectul reclamației, Banca va readresa reclamația către furnizorul competent, în termen de 5 zile lucrătoare de la recepționare, precum și va informa reclamantul cu privire la readresare.

În cazul în care reclamația a fost înaintată în mod eronat, nu vizează activitatea Băncii sau nu se referă la un produs sau la un serviciu financiar, Banca va comunica reclamantului motivele pentru care reclamația nu poate fi soluționată. Totodată, dacă este posibil, Banca va oferi reclamantului informații despre profesionistul competent pentru soluționarea reclamației.

Reclamațiile/sesizările anonime, sesizările formulate verbal (la fața locului, telefonic sau în cadrul audierii), precum și reclamațiile ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea, la viața și sănătatea personalului, precum și a membrilor familiei acestora, nu împiedică Banca să investigheze situația semnalată. Totuși, în lipsa datelor de identificare ale reclamantului, a informațiilor necesare pentru examinarea reclamației, în cazul sesizărilor formulate verbal sau în cazul reclamațiilor ofensatoare, Banca are dreptul să nu emită un răspuns.

Răspunsul final către reclamant se comunică prin același mijloc de comunicare, utilizat pentru transmiterea reclamației, dacă reclamantul nu a indicat un alt mod de comunicare. În cazul comunicării prin intermediul serviciilor poștale, răspunsul se transmite prin scrisoare recomandată, cu aviz de recepție.

Dreptul reclamantului de a se adresa autorităților competente și entităților SAL

Depunerea unei reclamații în adresa Băncii nu limitează dreptul reclamantului de a se adresa, cu aceleași pretenții, autorităților competente, instanțelor de judecată sau de a apela la alte modalități de apărare/remediere a drepturilor sale, inclusiv de a se adresa la entitățile SAL (entităților de soluționare alternativă a litigiilor (SAL)).

În cazul depunerii unei petiții în adresa Comisiei Naționale a Pieței Financiare, sunt aplicabile prevederile Legii nr. 192/1998 privind *Comisia Națională a Pieței Financiare*, potrivit căreia petiționarul urmează să adreseze în prealabil reclamația către Bancă. În cazul petiției depuse fără respectarea acestei cerințe, petiția expediată Băncii de către CNPF se soluționează conform procedurii aplicabile gestionării și soluționării reclamațiilor.

**Director General,
Marco Trevisan**

Digitally signed by Trevisan Marco
Date: 2026.09.29 15:43:09 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

Data:

MOLDOVA EUROPEANĂ

