

Informația referitoare 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

B.C. "EXIMBANK" S.A. (în continuare - Bancă) stabilește modelul aplicabil pentru evaluarea și gestionarea reclamațiilor și contestațiilor clienților, precum și petițiilor către autoritățile de supraveghere, reglementând principiile directe, rolurile și responsabilitățile structurilor Băncii implicate în realizarea activităților aferente și macro proceselor aplicabile.

În funcție de **destinatarul reclamației**, acestea pot fi recepționate:

- de către UT, în formă scrisă sau prin e-mail oficial al unității/ angajaților unității respective;
- de Sediul Băncii, în formă scrisă sau prin e-mail oficial de contact;
- de către un reprezentant (o persoană care acționează în calitate de intermediar de încredere între Bancă și client);
- prin secțiunea destinată depunerii reclamațiilor sau petițiilor elaborată pe site-ul Băncii (secțiunea conține informații explicative destinată clienților despre reclamații și dezaprobări și un formular de înregistrare online);
- de către o anumită autoritate (ex. Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare etc.), adresată ulterior Băncii;
- identificate și publicate de mass-media sau alte canale de comunicare (foruri on-line etc.).

Clienții care apelează la Centrul de Contact al Băncii sunt recomandați (i) să depună o reclamație prin intermediul contact@eximbank.com, (ii) să înregistreze o reclamație la sediul central al Băncii, însoțită de documente scrise, (iii) să trimită documentele la adresa de e-mail a unității (unităților), (iv) sau să acceseze secțiunea dedicată de pe site-ul oficial al Băncii

Modalitățile de întocmire și soluționare a pretențiilor/reclamațiilor/plângerilor clienților

Plângerile verbale ale clienților, îndeosebi cele ce țin de condițiile de deservire, sunt soluționate amiabil, în mod verbal de către angajații subdiviziunii, respectând principiile corectitudinii și eticii profesionale.

Totodată, clienții Băncii, contra părțile sau terții pot trimite/depune reclamații către Bancă prin următoarele mijloace de comunicare:

- ✓ prin canale de comunicare poștală, la adresa juridică a Băncii: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 171/1;
- ✓ prin e-mail (semnat cu semnătură electronică în conformitate cu dispozițiile Legii 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere sau ca mesaj electronic), la adresa electronică a Băncii: info@eximbank.com;
- ✓ site-ul web al Băncii (www.eximbank.md), prin intermediul secțiunii „Sugestii și reclamații”;
- ✓ prin e-mail (cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică – cu aplicarea semnăturii electronice) la adresa office@cnpf.md, sau prin intermediul oficiilor poștale: la sediul Comisiei Naționale a Pieței Financiare, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției¹;
- ✓ alte mijloace de comunicare, cum ar fi depunerea unei cereri pe suport de hârtie, la una din subdiviziunile Băncii;
- ✓ prin intermediul Centrului de Contact la poșta electronică contact@eximbank.com

¹ mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77, tel: 022-85-95-95, www.cnpf.md.

Reclamații în formă liberă formulate pe suport de hârtie și în formă electronică

Plângerea/reclamația/pretenția în forma scrisă va include:

- numele și prenumele clientului;
- codul fiscal;
- obiectul plângerii/ reclamației/pretenției;
- adresa poștală sau de email la care urmează să fie trimis răspunsul;
- data depunerii plângerii/ reclamației/ pretenției;
- un telefon de contact;
- semnătura clientului (pentru reclamațiile în scris).

Orice plângere/reclamație/pretenție, inclusiv mulțumirile și reclamațiile formulate de către clienții/persoanele care nu posedă calitatea de consumator, pot fi adresate Băncii în oricare din celelalte patru modalități menționate mai sus. Reclamațiile formulate în formă electronică urmează să fie expediate cu respectarea cerințelor *Legii nr. 124 din 19 mai 2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere*. Corespondența electronică purtată fără respectarea condițiilor actului legislativ menționat supra va avea doar caracter informativ și nu va putea produce careva efecte juridice.

Durata examinării

- Termenul general de examinare a reclamațiilor/ pretențiilor clienților, în conformitate cu Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor constituie 14 zile calendaristice;
- Termenul limită pentru examinarea și trimiterea răspunsului către clienți (persoană juridică) este de până la 30 zile calendaristice;
- Pentru reclamațiile depuse la Bancă cu privire la sistemele de plată, în conformitate cu *Legea privind serviciile de plată și moneda electronică nr. 114/2012*, termenul de trimitere a răspunsului către reclamant este de până la 15 zile lucrătoare², și, în cazuri excepționale, nu va depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

Alte detalii privind gestionarea reclamațiilor, termenii de soluționare și subdiviziunile responsabile implicate în procesul gestionării reclamațiilor, puteți consulta prin accesarea [Politicii privind gestionarea reclamațiilor, petițiilor și contestațiilor în cadrul B.C. "EXIMBANK" S.A.](#)

**Prim - Vicedirector General,
Vitalie Bucătaru**

Data: 21.03.2025

² dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința prestatorului de servicii de plată/emitentului de monedă electronică, acesta este obligat să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care utilizatorul serviciilor de plată/deținătorul de monedă electronică va primi răspunsul final.