

<b>Politica privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și de apel, instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor</b>	<b>Versiune număr:</b> V2.0	<b>Data intrării în vigoare:</b> 05.07.2024	<b>Tip:</b> primar
<b>Structura emitentă:</b> Departamentul Conformitate și CSB	<b>Structuri implicate:</b> Departamentul Gestionare Rețea Departamentul Juridic Departamentul Audit Intern Departamentul TIC Departamentul Logistică  <b>Structuri autorizate:</b> Departamentul Resurse Umane și Organizare Departamentul Dirijare Riscuri		
<b>Personalul țintă:</b> Toate subdiviziunile Băncii			
<b>Aprobat prin decizia Consiliul Băncii din 28.06.2024</b>			
<b>***Public***</b>			

**Subiect:** Gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate către autoritățile de supraveghere și contestațiilor către organele de soluționare alternativă a litigiilor

**Documente aferente:**

- Codul Administrativ al republicii Moldova nr. 116/2018;
- Legea nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor;
- Regulamentul BNM nr. 322 din 20.12.2018 privind cadrul de administrare a activității băncilor;
- Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit de consumatori;
- Politicile Băncii-mamă privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și contestațiilor către organismele de soluționare alternativă a litigiilor; Politica privind Protecția Consumatorilor a B.C. „EXIMBANK” S.A.;
- Codul de Etică a B.C. „EXIMBANK” S.A.;
- Instrucțiune privind analiza de conformitate a informațiilor oferite consumatorilor la etapa precontractuală;
- Procedura privind controlul de linie în cadrul sucursalelor B.C. “EXIMBANK” S.A.;
- Instrucțiunea privind interacțiunea cu autoritățile și gestionarea evenimentelor de neconformitate în cadrul B.C. “EXIMBANK” S.A.

**Abrevieri:**

<b>Societatea-mamă</b>	Intesa Sanpaolo S.p.A.
<b>EIC</b>	Evaluarea impactului asupra confidențialității
<b>RPD</b>	Responsabil cu protecția datelor
<b>Bancă</b>	B.C. „EXIMBANK” S.A.
<b>UT</b>	Unități teritoriale (filiale/ sucursale)
<b>BNM</b>	Banca Națională a Moldovei
<b>CNPF</b>	Comisia Națională a Pieței Financiare
<b>DCCSB</b>	Departamentul Conformitate și CSB
<b>DAI</b>	Departamentul Audit Intern
<b>CAR</b>	Cadrul privind apetitul/ toleranța la risc
<b>Autorități de Supraveghere</b>	Comisia Națională a Pieței Financiare, Banca Națională a Moldovei

## CUPRINS

<b>1.</b>	<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBIECT .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DISPOZIȚII GENERALE .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI .....</b>	<b>6</b>
4.1	Organe de conducere .....	6
4.2	Departamentul Gestionare Rețea .....	6
4.3	Centrul de contact și entitățile la distanță care interacționează cu clienții .....	7
4.4	Departamentul Conformitate și CSB.....	7
4.5	Departamentul Juridic .....	8
4.6	Departamentul Resurse Umane și Organizare .....	9
4.7	Departamentul TIC .....	9
4.8	Structuri care efectuează controale de nivel I .....	9
4.9	Departamentul Dirijare Riscuri.....	9
4.10	Departamentul Audit Intern .....	9
<b>5.</b>	<b>MACRO-PROCESE.....</b>	<b>10</b>
5.1	<i>Informații pentru clienți.....</i>	<i>10</i>
5.2	<i>Evaluare preliminară, definirea reclamațiilor și răspunsul dat acestora.....</i>	<i>10</i>
5.2.1	Înregistrarea reclamațiilor.....	10
5.2.2	Evaluarea preliminară a reclamațiilor .....	12
5.2.3	Definirea rezultatelor reclamației și procesul de autorizare pentru orice compensație.....	12
5.2.4	Pregătirea și transmiterea răspunsului către partea care face reclamația .....	12
5.3	<i>Evaluarea preliminară, definirea și răspunsul la petiții către Autoritățile de Supraveghere .....</i>	<i>13</i>
5.4	<i>Gestionarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor .....</i>	<i>13</i>
5.5	<i>Controale privind gestionarea reclamațiilor clienților .....</i>	<i>13</i>
5.6	<i>Raportare către Organele de conducere și Autoritățile de Supraveghere .....</i>	<i>14</i>
<b>6.</b>	<b>FLUX DE LUCRU privind gestionarea reclamațiilor .....</b>	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>DISPOZIȚII FINALE .....</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUCERE

B.C. „EXIMBANK” S.A. (denumită în continuare „Banca”) își pune clienții pe primul loc și se angajează într-un dialog constant cu aceștia pentru a menține relația la niveluri excelente. Prin urmare, reclamațiile și alte plângeri făcute de clienți pentru a-și arăta lipsa de satisfacție sunt luate foarte în serios și, dacă sunt evaluate și gestionate cu promptitudine:

- motivele din spatele nemulțumirii pot fi abordate, iar relația salvată;
- acestea pot reprezenta un indicator util al nivelurilor de servicii pentru a da idei despre modul de îmbunătățire a produselor oferite și proceselor comerciale și de perfecționare a caracteristicilor produselor/serviciilor specifice;
- acestea pot ajuta la evaluarea și gestionarea riscurilor operaționale și de reputație și, mai ales, a riscurilor de conformitate și de conduită.

Prezenta Politică definește, la nivelul Băncii, modelul aplicabil pentru evaluarea și gestionarea reclamațiilor, contestațiilor și petițiilor către Autoritățile de Supraveghere, stabilind principiile directe, rolurile și responsabilitățile structurilor Băncii implicate în realizarea activităților aferente și macroproceselor aplicabile.

Gestionarea reclamațiilor descrise în prezenta Politică contribuie și la consolidarea dialogului dintre Bancă și Autoritățile de Supraveghere printr-o examinare transparentă și productivă a circumstanțelor de fapt raportate de client și evaluarea acestora în lumina reglementărilor aplicabile.

### **Definiii:**

În baza legislației aplicabile, în sensul prezentei Politici sunt date următoarele definiții:

- **„client”**: persoana care are sau a avut o relație contractuală sau care a intrat/ încheiat o relație de afaceri cu Banca sau o persoană care își exprimă intenția de a intra într-o relație de afaceri cu Banca;
- **„petiție”**: orice acțiune prin care clienții notifică Autoritățile de Supraveghere cu privire la comportamentul Băncii pe care îl consideră a fi greșit sau ilegal;
- **„exemple/ probe”**: reclamații, petiții și contestații, considerate în ansamblu;
- **„plângere”**: orice notificare verbală a unei probleme în relația client-bancă sau situații în care clientul consideră că a primit un serviciu prost/ necorespunzător;
- **„reclamație”**: orice acțiune prin care clienții, personal sau prin intermediul reprezentanților săi, fac/ scriu o plângere scrisă către Bancă cu privire la comportamentul său, inclusiv neacțiunea și repetarea unei plângeri deja identificate de Bancă;
  - **reclamație întemeiată**: Aceasta este o reclamație care, în urma verificărilor efectuate, necesită luarea de măsuri pentru remedierea situației reclamate. Aceste măsuri ar trebui să prevină sau să reducă prejudiciul cauzat reclamantului și să asigure că se iau măsurile necesare pentru a preveni astfel de prejudicii în viitor pentru alți clienți.
  - **reclamație neîntemeiată**: Aceasta este o reclamație în care verificările efectuate nu justifică necesitatea unor măsuri corective sau a unei despăgubiri pentru reclamant. Soluționarea acestei reclamații constă în principal în notificarea clientului cu privire la rezultatul verificărilor, fără a implica alte măsuri specifice de remediere sau despăgubire.
- **„contestație”**: orice acțiune în care clienții solicită acțiunea unui instituție de soluționare alternativă a litigiilor;
- **„instituții de soluționare alternativă a litigiilor”**: organele care asigură o structură permanentă pentru eventuala soluționare a unui litigiu dintre client și Bancă printr-o alternativă la procedurile judiciare ordinare.

## 2. OBIECT

Prezenta Politică acoperă cazuri referitoare la toate produsele și serviciile furnizate de către Bancă clienților săi.

Acest document nu acoperă următoarele:

- clienții care își exercită dreptul de acces la date cu caracter personal, gestionate de o funcție specifică (RPD) în conformitate cu prevederile legale și reglementările aferente;
- litigii civile, penale, administrative, de muncă, de colectare a creditelor sau fiscale care sunt gestionate de funcțiile juridice aplicabile (Departamentul Juridic, Departamentul Supraveghere Credite);
- solicitări de derecunoaștere a unei tranzacții de plată neautorizate, gestionate de o funcție specifică (Departamentul Operațiuni și Plăți) și supuse reglementărilor interne specifice.

### 3. DISPOZIȚII GENERALE

#### 3.1 Aspecte organizaționale

Banca gestionează reclamațiile clienților, conform principiilor transparenței și corectitudinii, și urmărește, în principal, soluționarea litigiilor în conformitate cu legislația aplicabilă.

Managementul reclamațiilor presupune mai întâi că sunt verificate circumstanțele de fapt raportate de client și comportamentul personalului care a acordat asistență; evaluările și deciziile rezultate se bazează pe reglementări interne și externe și pe prevederile contractuale aplicabile, precum și pe principiile stabilite în Codul de Etică al Băncii. Gestionarea reclamațiilor ajută, de asemenea, la consolidarea dialogului dintre Bancă și Autoritățile de Supraveghere printr-o examinare a circumstanțelor de fapt raportate de client și evaluarea acestora în lumina reglementărilor aplicabile.

Activităților descrise în această Politică se aplică următoarele standarde:

- **Relații cu clienții:**
  - procedurile de depunere a unei reclamații, drepturile aferente și termenele maxime pentru un răspuns sunt definite și explicate clienților utilizând proceduri ușor accesibile, informându-i, de asemenea, că pot contacta instituțiile de soluționare alternativă a litigiilor;
  - depunerea reclamațiilor și interacțiunea ulterioară dintre client și Bancă nu este supusă costurilor sau taxelor.
- **Configurare organizatorică:**
  - reclamațiile sunt gestionate de o Funcție dedicată/ specială („Departamentul Gestionare Rețea”), care este separată de funcțiile comerciale și de marketing ale Băncii;
  - Funcția de Conformitate (atribuită Departamentului Conformitate și CSB) cu sprijinul funcției juridice este responsabilă de gestionarea obiecțiilor înaintate de clienți către Autoritățile de Supraveghere;
  - în cazul în care un client depune o reclamație la o altă unitate a Băncii decât cea de Gestionare Rețea, aceasta trebuie imediat transmisă către Departamentul Gestionare Rețea și nu trebuie tratată într-un mod care nu este în concordanță cu standardele stabilite și cu procesele descrise în prezenta Politică;
  - Departamentul Gestionare Rețea trebuie să aibă în calitate de angajați persoane cu expertiză corespunzătoare, din punct de vedere calitativ și cantitativ; persoanelor care lucrează în cadrul Departamentului Gestionare Rețea trebuie să li se garanteze o pregătire adecvată în sarcinile lor, care include și:
    - i. mecanisme care încurajează utilizarea efectivă și
    - ii. un sistem de stimulare care, în sfera sistemelor de remunerare variabilă ale Băncii, ține cont de contribuția adusă la îmbunătățirea relațiilor cu clienții;
  - orice autoritate necesară acordată anumitor persoane pentru gestionarea reclamațiilor trebuie să permită supravegherea corespunzătoare a activităților de către șeful Departamentului Gestionare Rețea și a șefului Departamentului Conformitate și CSB;
  - Departamentul Gestionare Rețea și Departamentul Conformitate și CSB definesc fluxuri de informații specifice cu alte structuri ale Băncii pentru a permite utilizarea eficientă a informațiilor care pot fi obținute din reclamații. Scopul este de a înțelege domeniile/ ariile de nemulțumire a clienților și de a evalua orice revizuire a produselor comerciale oferite sau a modelelor de servicii utilizate. În acest sens, examinarea atentă a reclamațiilor este o parte fundamentală a activităților de monitorizare prevăzute în procesele de Guvernanță a Produsului, formalizate în „Regulile Băncii pentru aprobarea produselor noi, serviciilor și activităților destinate clienților țintă specifici.
- **Procese și proceduri:**
  - reclamația trebuie tratată în mod corespunzător pentru a lua în considerare diferitele motive care stau la baza nemulțumirii clienților; informațiile trebuie furnizate într-un limbaj cât mai simplu, clar și ușor de înțeles și trimise/ transmise cu promptitudine și, în orice caz, în termenele stabilite de lege. În plus, la înregistrare, trebuie trimisă o notificare către client în sensul că reclamația este „tratăată/ procesată”, fiind folosite metode de urmărire (inclusiv e-mailuri). În cazul în care este necesară o investigație suplimentară pentru a răspunde la reclamația care nu este conformă din punct de vedere legal, partea care depune reclamația trebuie să fie informată cu promptitudine despre această situație printr-o notificare specifică;
  - orice orientări consolidate ale instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor sunt luate în considerare atunci când se evaluează reclamații referitoare la acele situații și, dacă este necesar, pentru revizuirea produselor puse în vânzare și consolidarea proceselor relative.
- **Controale:**
  - Departamentul Gestionare Rețea efectuează controale de prim nivel la sucursale și verifică procedurile de gestionare a reclamațiilor la intervale regulate.
  - Departamentul Conformitate și CSB:

- efectuează controale de nivelul II pentru a se asigura că procedurile interne pot garanta gestionarea corectă a reclamațiilor, inclusiv printr-un sistem adecvat de control de nivel I;
- examinează, de asemenea, în mod continuu reclamațiile din partea clienților pentru a analiza cauzele și identifica eventualele deficiențe în procesele Băncii sau comportamentul comercial care necesită acțiuni corective pentru a asigura monitorizarea riscurilor de conformitate; această analiză ține cont de aspecte recurente în litigiile clienților cu privire la produse și servicii, cu privire la care Funcția de Conformitate primește fluxuri de informații de la Departamentul Gestionare Rețea;
- Departamentul Audit Intern își desfășoară activitățile cu luarea în considerare a riscurilor care pot fi prezentate de un proces inadecvat de gestionare a reclamațiilor și/ sau o implementare incorectă de către structurile responsabile ale Băncii.

### 3.2 Clasificarea reclamațiilor

Reclamațiile pot fi clasificate pe baza diferitelor criterii, după cum urmează:

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 on-line);
- de către o anumită autoritate de reglementare (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 redirecționați să înregistreze o reclamație la sediul Băncii, argumentată în documente scrise, sau să transmită documente la adresa de e-mail a unității (unităților) sau să acceseze secțiunea dedicată de pe site-ul oficial al Băncii.

În funcție de **segmentul de clienți**, reclamațiile pot fi clasificate în unul dintre următoarele criterii:

- segmentul de consumatori – formulat și depus de persoane fizice sau în numele acestora;
- segmentul de afaceri – formulat și depus de persoane juridice și economice sau în numele acestora;
- segmentul „alte categorii” – formulat și depus de alte entități, mari corporații, instituții publice și alte categorii care nu sunt menționate în categoriile de mai sus.

În funcție de **obiect, motiv și rezultatul analizei**, reclamațiile pot fi clasificate în modul descris în Anexa 2 – Clasificarea reclamațiilor.

O atenție deosebită în procesul de gestionare a reclamațiilor și informarea corespunzătoare a organelor de conducere ale Băncii este acordată reclamațiilor a căror soluționare a presupus folosirea de resurse care înglobează beneficii economice (ex. plăți, comisioane, anularea/ reducerea taxelor, dobânzilor etc.).

### 3.3 Nivelul de prioritate

Nivelul de prioritate pentru a oferi clienților un răspuns cu privire la soluționarea reclamațiilor acestora este termenul indicat de către Departamentul Gestionare Rețea în colaborare cu Departamentul Juridic, în conformitate cu termenele specificate în prezenta Politică, și la necesitate, agreeat/confirmat cu Departamentul Conformitate și CSB. Răspunsurile sunt transmise de către structura/ unitatea responsabilă a Băncii stabilită conform fluxului de lucru descris în prezentul document.

Nivelul de prioritate este structurat în funcție de complexitatea situației, după cum urmează:

- Nivelul 0 – termenul limită pentru trimiterea răspunsului către clienți este de până la **48 ore**. Nivelul de prioritate 0 este atribuit în cazul în care reclamația este de urgență și este posibilă în acel termen. Dacă este posibil, structurile implicate în soluționarea reclamației trebuie să depună toate eforturile pentru soluționarea reclamației în acest termen.
- Nivelul 1 – termenul limită pentru trimiterea răspunsului către clienți este de până la **5 zile**. Nivelul de prioritate 1 este atribuit în cazul în care măsurile care trebuie luate în vederea soluționării reclamației necesită o perioadă mai lungă de analiză și pregătire a răspunsului.
  - Nivelul 2 – termenul limită pentru trimiterea răspunsului către clienți este de până la **14 zile**. Nivelul de prioritate 2 este atribuit în cazul în care demersurile care trebuie întreprinse pentru soluționarea reclamației necesită un termen mediu, sunt implicate mai multe structuri ale Băncii, contractele

relevante etc. În plus, trebuie considerat faptul că 14 zile este termenul maxim pentru expedierea răspunsului către consumatori, în conformitate cu Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

- Nivelul 3 – termenul limită pentru trimiterea răspunsului către clienți (persoană juridică) este de până la **30 zile**. Poate fi atribuit nivelul de prioritate 3 în cazuri justificate – perioade mai lungi de răspuns din cauza diversității factorilor externi / complexității mari a situațiilor etc. Acest nivel nu este aplicabil în relațiile cu persoanele fizice.
- 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 lucrătoare**.

În cazul în care răspunsul la reclamație nu este formalizat de către structurile desemnate în termenul indicat de către Departamentul Gestionare Rețea, în colaborare cu Departamentul Juridic (și la necesitate agreeat/confirmit cu Departamentul Conformitate și CSB ), acestea trebuie să solicite, cu justificare corespunzătoare, o prelungire rezonabilă a termenului, asigurând pentru solicitant respectarea termenelor stabilite de legislația în vigoare.

Banca, prin intermediul structurilor desemnate, oferă un răspuns cu rezultatul anchetei/ analizei, poziția oficială a Băncii, raționamentul acesteia, precum și acțiunile ce urmează a fi întreprinse sau justificarea refuzului în cazul în care cererea sau cazul/ proba este respinsă.

În toate cazurile, termenul de trimitere a răspunsului către clienți începe de la data primirii/înregistrării reclamației de către Bancă și nu trebuie să depășească termenul indicat conform nivelului de prioritate.

Termenul limită de răspuns este întotdeauna corelat cu legislația specifică aplicabilă reclamației, termenul care poate fi diferit de cel de mai sus este indicat de către Departamentul Gestionare Rețea, în colaborare cu Departamentul Juridic (și la necesitate agreeat/confirmit cu Departamentul Conformitate și CSB) la momentul înregistrării și distribuirii reclamației spre soluționare.

#### **4. ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI**

Structurile Băncii joacă un rol activ în îndeplinirea cerințelor cu privire la gestionarea reclamațiilor clienților, în modul prevăzut în prezenta Politică și prevăzut în paragrafele care urmează.

##### **4.1 Organe de conducere**

Organele de conducere ale Băncii:

- aprobă prezenta Politică și orice actualizări, la propunerea Funcției de Conformitate;
- definesc, la propunerea Departamentului Gestionare a Riscurilor, declarațiile și limitele Cadrului prin apetitul/ toleranța la risc (CAR) (dacă există), cu privire la revendicările clienților și revizuiesc raportarea trimestrială în Tabloul Grupului pentru Riscuri cu privire la dovezile identificate în timpul monitorizării conformității cu praguri definite;
- examinează raportările furnizate, semestrial, de către Funcția de Conformitate cu privire la situația generală a cazurilor/ probelor primite la nivelul Băncii, precum și adecvarea procedurilor organizatorice și a măsurilor și soluțiilor propuse adoptate.

##### **4.2 Departamentul Gestionare Rețea**

Departamentul Gestionare Rețea instrumentează cazurile de reclamații și le gestionează pe baza unor proceduri care asigură tratarea eficientă și promptă a reclamațiilor, acționând independent de funcțiile comerciale și de marketing. Gestionarea reclamațiilor clienților implică, de asemenea, diferite structuri ale băncii ale căror sarcini sunt descrise în prezenta Politică.

În ceea ce privește gestionarea reclamațiilor clienților, Departamentul Gestionare Rețea:

- a) înregistrează și gestionează reclamațiile în conformitate cu reglementările aplicabile și cu prezenta Politică, coordonând cele mai semnificative aspecte cu Funcția Juridică, Funcția de Conformitate, Funcția de Audit Intern și RPD - Funcția de Confidențialitate;
- b) analizează conținutul plângerilor primite, identificând problemele recurente și prezentându-le structurilor relevante ale Băncii pentru acțiunile de îmbunătățire necesare, precum și Funcției de Conformitate pentru a evalua orice risc de conformitate, dacă este cazul;
- c) asigură răspuns cu privire la toate plângerile, cu excepția cazurilor în care gestionarea cazului este preluată - în conformitate cu principiile stabilite în prezenta Politică - de către Funcția Juridică sau de către RPD - Funcția de Confidențialitate;
- d) gestionează eventualele retrocedări (rambursări sau despăgubiri) către clienți, în limita competențelor sale, sau entități facilitatoare cu autoritate în procedura de evaluare;
- e) pune în aplicare sisteme de control care permit monitorizarea sistematică a stadiului de progres al cazurilor;
- f) asistă celelalte subdiviziuni ale Băncii în elaborarea proceselor de prelucrare a informațiilor referitoare la reclamații, în scopul îmbunătățirii cunoașterii clienților și al dezvoltării afacerilor;

- g) asigură dezvoltarea profesională continuă a personalului responsabil cu gestionarea reclamațiilor, de comun acord cu Departamentul Resurse Umane și Organizare.
- h) asigură fluxurile de informații necesare Departamentului Conformitate și CSB în vederea elaborării raportărilor pentru Organele de Conducere și Autoritatea de Supraveghere;
- i) informează Departamentul Dirijare Riscuri în cazul în care o reclamație implică anumite riscuri operaționale;
- j) asistă Departamentul Dirijare Riscuri în activitățile de colectare a datelor privind pierderile legate de gestionarea reclamațiilor.

#### **4.3 Centrul de contact și entitățile la distanță care interacționează cu clienții**

În ceea ce privește gestionarea reclamațiilor clienților, Centrul de Contact și subdiviziunile la distanță, care interacționează cu clienții (funcția de Marketing, care a gestionat resursele social media ale Băncii):

- a) informează clienții cu privire la modul în care pot depune reclamații, la drepturile aferente și la termenele maxime de răspuns;
- b) transmite cu promptitudine reclamația primită de la client persoanelor responsabile din cadrul Departamentului Gestionare Rețea;
- c) furnizează persoanelor responsabile din cadrul Departamentului Gestionare Rețea informațiile și documentele solicitate pentru cazurile deschise;

#### **4.4 Departamentul Conformitate și CSB**

În ceea ce privește gestionarea reclamațiilor clienților, Departamentul Conformitate și CSB:

- a) propune spre aprobare Organelor de Conducere prezenta Politică și orice actualizări ale acesteia;
- b) prezintă Organelor de Conducere un raport anual privind situația generală a reclamațiilor primite la nivelul Băncii și privind adecvarea procedurilor organizaționale și a soluțiilor adoptate, precum și o actualizare semestrială în Raportul de conformitate;
- c) propune declarațiile și limitele CAR privind cazurile clienților și monitorizează tendințele, prezentând dovada rezultatelor monitorizării trimestrial; în cazul în care limitele sunt depășite, analizează evenimentele atribuibile unui serviciu defectuos sau orice cazuri în care reglementările nu au fost respectate;
- d) examinează în permanență reclamațiile parvenite din partea clienților în vederea analizării cauzelor și identificării eventualelor deficiențe în procesele sau comportamentul comercial al Băncii care necesită acțiuni corective, obținând în acest scop și informații adecvate privind reclamațiile în curs de soluționare;
- e) gestionează orice evenimente de neconformitate care rezultă din examinarea reclamațiilor specifice ale clienților, oferind asistență și colaborare pentru a asigura identificarea și implementarea acțiunilor corective;
- f) asistă Departamentul Gestionare Rețea, din proprie inițiativă sau la cerere, evaluând aspecte generale, furnizând indicații și interpretări cu privire la reglementările de luat în considerare;
- g) gestionează petițiile adresate Autorităților de Supraveghere, furnizând răspuns adecvat în conformitate cu termenul stabilit;
- h) evaluează instrucțiunile instituțiilor alternative de soluționare a litigiilor despre care Departamentul Juridic a raportat consolidarea, în vederea analizării posibilelor consecințe asupra gestionării reclamațiilor;
- i) informează Departamentul Resurse Umane și Organizare cu privire la reclamațiile privind satisfacția clienților, în scopul procesului de evaluare și apreciere a comportamentelor angajaților;
- j) în calitate de RPD, în cooperare cu Departamentul Securitate Cibernetică și Continuitatea Afacerii, evaluează reclamațiile clienților referitoare la drepturile legate de datele cu caracter personal, în conformitate cu dispozițiile specifice ale legislației;
- k) definește obiectivele controlului de nivel I pentru gestionarea reclamațiilor clienților. Obiectivele controalelor de nivel I sunt comunicate structurilor responsabile, monitorizând orice acțiuni corective necesare pentru diminuarea riscurilor specifice de neconformitate identificate în sfera activităților de control;
- l) efectuează controlul de nivel II asupra procesului de gestionare a reclamațiilor (parte a controlului de nivel II în domeniul protecției consumatorilor), în conformitate cu *Instrucțiunea privind efectuarea controalelor de conformitate*, în conformitate cu care sunt formalizate următoarele controale-verificarea proceselor de gestionare a reclamațiilor consumatorilor, după cum urmează:
  - au fost efectuate în mod corespunzător controalele de nivel I;
  - au fost evaluate controalele de nivel I ca fiind adecvate (adică au fost identificate și raportate toate deficiențele superiorului responsabil);
  - au fost luate în timp util și eficient măsuri de remediere;

- control asupra soluționării corecte și la timp a reclamațiilor.

Responsabilități specifice ale Departamentului Conformitate și CSB pentru examinarea reclamațiilor:

- înregistrarea cazurilor într-un registru special (Registru electronic al reclamațiilor-Anexa 1) în conformitate cu legislația în vigoare. În acest scop, Departamentul Conformitate și CSB păstrează o copie a întregii corespondențe relevante cu privire la toate cazurile;
- verificarea clasificării corecte și stabilirii corecte a nivelului de prioritate a reclamației;
- monitorizarea soluționării cazurilor de către structura desemnată și asigurarea comunicării răspunsului către clienți în termenul stabilit;
- păstrarea și arhivarea cazurilor clienților și a răspunsurilor aferente în ambele forme – scanat și pe hârtie;
- monitorizarea realizării măsurilor operative, implementarea acțiunilor corective și îmbunătățirea aspectelor care fac obiectul cazurilor.

Responsabilitățile Departamentului Conformitate și CSB privind protecția datelor cu caracter personal (în conformitate *Politica privind protecția datelor cu caracter personal ale persoanelor fizice*, RPD al Băncii este identificat în cadrul Departamentului Conformitate și CSB) sunt următoarele:

- oferă asistență și colaborează cu Departamentul Gestionare Rețea pentru domeniile aflate în responsabilitatea sa și este implicat, din proprie inițiativă sau la solicitarea Departamentului Gestionare Rețea, în evaluarea unor cazuri specifice sau aspecte generale privind drepturile de acces, oferind instrucțiuni și interpretări privind reglementările de luat în considerare;
- gestionează direct, din proprie inițiativă sau la solicitarea Departamentului Gestionare Rețea, pretențiile referitoare la dreptul de acces la date cu caracter personal exercitat în conformitate cu prevederile specifice ale legii și ordinelor Autorităților competente;
- asistă și sprijină domeniile/ arile aflate în responsabilitatea sa, pentru a răspunde solicitărilor Autorităților Competente.

#### **4.5 Departamentul Juridic**

Departamentul Juridic:

- asistă Departamentul Gestionare Rețea, din proprie inițiativă sau la cerere, în procesul de evaluare a problemelor specifice sau generale, oferind indicații și interpretări despre reglementările de luat în considerare;
- asistă și sprijină Departamentul Gestionare Rețea în evaluarea preliminară a reclamațiilor;
- acordă asistență și sprijin Departamentului Gestionare Rețea și Departamentului Conformitate și CSB în evaluarea preliminară a petițiilor și reclamațiilor cu privire la relațiile care au fost transferate către alte persoane juridice;
- gestionează direct reclamațiile care sunt deosebit de complexe din punct de vedere juridic;
- la notificarea sau solicitarea Departamentului Gestionare Rețea și Departamentului Conformitate și CSB, gestionează direct reclamațiile care sunt deosebit de complexe din punct de vedere juridic sau care demonstrează o încălcare a încrederii din partea persoanelor care au luat măsuri, asigurându-se că se oferă feedback părții care face reclamația, în conformitate cu principiile stabilite în prezenta Politică, și trasabilitatea procesului;
- gestionează contestațiile formulate de clienți și depuse la instituțiile de soluționare alternativă a litigiilor și la comisiile de mediere ale asociațiilor de consumatori;
- identifică consolidarea pozițiilor specifice ale instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor și face o evaluare juridică a acestora, furnizând rapoarte în timp util Departamentului Conformitate și CSB și Departamentului Gestionare Rețea;
- asigură fluxurile de informații necesare Departamentului Conformitate și CSB pentru a pregăti raportări pentru organele de conducere;
- informează Departamentul Conformitate și CSB și Departamentul Gestionare Rețea despre orice aspecte sau probleme apărute în timpul litigiilor legale sau procedurilor cu instituțiile de soluționare alternativă a litigiilor care ar putea genera riscuri de conformitate;
- întocmește rapoarte periodice care sunt transmise lunar Departamentului Conformitate și CSB, organelor de conducere cu privire la litigiile juridice și riscurile aferente atât în ceea ce privesc aspectele generale, cât și pozițiile specifice ale litigiilor;
- la cererea Departamentului Audit Intern sau a Departamentului Conformitate și CSB, cu privire la reclamațiile care sunt deosebit de complexe din punct de vedere juridic, se asigură că răspunsul final dat reclamantului este în conformitate cu principiile stabilite în prezenta Politică și prezintă o confirmare documentată către Departamentul Conformitate și CSB. În acest sens, Departamentul Juridic asigură avizare prealabilă asupra proiectului de răspuns, în vederea soluționării litigiilor, sprijin în caz de mediere/



conciliere pentru clienții, litigii aflate în desfășurare. Acțiuni similare privind pregătirea răspunsului sunt întreprinse pentru clienții neperformanți de către Departamentul Supraveghere Credite;

- gestionează contestațiile formulate de clienți;
- asigură suportul necesar pentru gestionarea reclamațiilor adresate instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor și comisiilor de mediere.

#### **4.6 Departamentul Resurse Umane și Organizare**

##### **4.6.1 Oficiul Resurse Umane și RSC:**

- identifică și trimite informații către structurile în cauză, care ajută la evaluarea revendicărilor clienților care se pot referi la responsabilitatea socială și practicile de mediu;
- contribuie la includerea problemelor de responsabilitate socială și de mediu în modulele de formare pentru personalul responsabil de gestionarea reclamațiilor clienților;
- garantează controlul continuu și sistematic al acțiunilor întreprinse în ceea ce privește responsabilitatea socială și problemele de mediu în sfera gestionării reclamațiilor clienților, în asocieri cu entitățile Băncii aplicabile;
- garantează că pretențiile clienților sunt luate în considerare și evaluate în Declarația Nefinanciară anuală;
- asistă Departamentul Gestionare Rețea și Departamentul Conformitate și CSB în definirea și adoptarea unui plan anual de instruire și a programelor pentru dezvoltarea profesională continuă a personalului responsabil cu gestionarea cazurilor;
- evaluează și gestionează pretențiile care ar putea indica o încălcare a încrederii din partea personalului responsabil, pentru domeniile din responsabilitatea sa;
- asistă Departamentul Conformitate și CSB, pentru domeniile aflate în responsabilitatea sa, în pregătirea răspunsului la solicitările din partea Autorităților referitoare la posibile încălcări ale încrederii din partea personalului;
- definește și verifică profilul calitativ al forței de muncă din cadrul Departamentului Gestionare Rețea;
- în cadrul sistemului de stimulente al băncii, acesta definește indicatori de performanță adecvați și corespunzători pentru personalul responsabil de gestionarea reclamațiilor, care sunt în măsură, printre altele, pentru prevenirea oricărui conflict de interese.

##### **4.6.2 Oficiul Organizare**

În ceea ce privește gestionarea reclamațiilor clienților, Oficiul Organizare:

- sprijină Departamentul Conformitate și CSB în proiectarea unui proces logic simplu, eficient și efectiv de gestionare a reclamațiilor clienților;
- sprijină Departamentul Gestionare Rețea în definirea regulilor și reglementărilor secundare de procesare a reclamațiilor și a documentelor aferente.

#### **4.7 Departamentul TIC**

Departamentul TIC asigură, pentru toate canalele de distribuție, că sunt puse la dispoziție clienților funcții corespunzătoare pentru depunerea oricărui reclamații. În ceea ce privește gestionarea reclamațiilor clienților, Departamentul TIC:

- oferă sprijin în gestionarea reclamațiilor și obiecțiilor sau solicitărilor primite de la Autorități;
- asigură fluxurile de informații necesare Funcției de Conformitate pentru pregătirea raportării pentru organele de conducere și Autoritățile de Supraveghere.

#### **4.8 Structuri care efectuează controale de nivel I**

Structurile care desfășoară controale de nivel I verifică la intervale regulate dacă procedura de gestionare a reclamațiilor este desfășurată în mod corespunzător, pe baza obiectivelor de control definite de Departamentul Conformitate și CSB.

#### **4.9 Departamentul Dirijare Riscuri**

Departamentul Dirijare Riscuri asistă Departamentul Conformitate și CSB în identificarea declarațiilor și a limitelor cantitative specifice care urmează a fi propuse în Cadrul apetitului/ toleranței la risc.

#### **4.10 Departamentul Audit Intern**

Departamentul Audit Intern:

- din proprie inițiativă sau la sesizarea Departamentului Gestionare Rețea, Departamentului Conformitate și CSB, DRUO și Departamentului Juridic, efectuează investigații și controale pentru reconstituirea faptelor

sau evenimentelor considerate a fi de relevanță specifică, identificate în analiza revendicărilor specifice ale clienților, de asemenea pentru a stabili orice responsabilitate a angajatului;

- efectuează controale pentru a evalua eficiența și eficacitatea proceselor operaționale utilizate pentru gestionarea revendicărilor clienților, conformitatea cu reglementările interne și externe aplicabile, fiabilitatea entității de exploatare și a sistemelor de atribuire a autorității și, mai general, evaluează dacă Sistemul de control existent este corespunzător.

## 5. MACRO-PROCESE

Macro-procesele de gestionare a revendicărilor clienților sunt descrise mai jos.

### 5.1 Informații pentru clienți

Informațiile despre reclamații și procesul de înregistrare sunt puse la dispoziția clienților pe site-ul Băncii într-o secțiune specială dedicată Sugestiilor și reclamațiilor conținând informații explicative și un formular prin care aceste reclamații pot fi transmise direct către Departamentul Gestionare Rețea. Aceste informații sunt furnizate și clienților din UT, unde clienții pot, de asemenea, depune și înregistra reclamații. În cazul Centrului de Contact, clienții sunt redirectionați să depună o reclamație scrisă la unitățile teritoriale ale Băncii sau să acceseze site-ul oficial, secțiunea dedicată.

Departamentul Gestionare Rețea pregătesc informații corespunzătoare/potrivite pentru furnizare/ transmitere clienților, în conformitate cu legile și reglementările aplicabile, cu privire la:

- opțiunea de depunere a unei reclamații directe împotriva acțiunilor sau comportamentului Băncii sau a personalului acesteia, precum și angajamentul Băncii de oferire a unui răspuns în timp util la fiecare reclamație;
- depunerea reclamațiilor și interacțiunea ulterioară dintre client și bancă nu implică niciun cost;
- informații despre modalitatea de depunere a reclamației, cu precizarea adreselor poștale și de e-mail obișnuite;
- informații privind Autoritățile de supraveghere competente și utilizarea instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- Aceste informații sunt puse la dispoziția clienților prin toate canalele de acces ale Băncii, cum ar fi sucursalele, site-ul web și aplicație( pe site-ul oficial al Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), în secțiunea Informații Utile, a fost dezvoltată o pagină cu informații pentru clienți intitulată „Sugestii și Reclamații”, precum și un formular on-line pentru depunerea reclamațiilor.

Clienții Băncii, contrapărțile sau terții pot trimite/ depune reclamații către Bancă prin următoarele mijloace de comunicare:

- a. prin canale de comunicare poștală
- b. e-mail (semnat cu semnătură electronică în conformitate cu dispozițiile Legii 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere sau ca mesaj electronic);
- c. site-ul web al Băncii;
- d. alte mijloace de comunicare, cum ar fi depunerea unei cereri pe suport de hârtie, la una din subdiviziunile Băncii.

### 5.2 Evaluare preliminară, definirea reclamațiilor și răspunsul dat acestora

#### 5.2.1 Înregistrarea reclamațiilor

Departamentul Gestionare Rețea înregistrează fiecare reclamație în Registrul electronic al reclamațiilor (fișier Excel) independent de subdiviziunea care a primit-o și independent de Departamentul Conformitate și CSB (care deținea Registrul electronic al reclamațiilor). Registrele sunt întocmite și actualizate periodic în conformitate cu criteriile care permit subdiviziunilor să obțină informațiile necesare, cu referire atât la cazuri specifice, cât și la raportarea generală, cu privire la:

- identificarea clientului care formulează o reclamație;
- data la care a parvenit reclamația sau orice altă comunicare scrisă;
- locul de desfășurare a activității managerului de relații sau orice alt loc vizat de reclamație;
- produsul/serviciul/procesul la care se referă reclamația și motivele reclamației;
- atribuirea fără echivoc a cazului unei anumite persoane;
- rezultatul reclamației și orice reclamații repetate;
- data răspunsului la reclamație.

Toate reclamațiile adresate Băncii vor fi înregistrate conform prevederilor privind intrarea corespondenței la Funcția Servicii Generale din cadrul Departamentului Logistică al Băncii și apoi trimise către Departamentul Gestionare Rețea pentru înregistrarea în Registrul electronic de reclamații.

Pentru reclamațiile depuse de clienți la UT, persoana responsabilă din cadrul UT înregistrează reclamația în Registrul de intrare a corespondenței prin aplicarea ștampilei cu dată pentru a confirma data primirii reclamației de către Bancă și înmânare solicitantului a unei copii a reclamației cu confirmarea înregistrării acesteia și apoi în aceeași zi, este trimisă Departamentului Gestionare Rețea pentru înregistrare în Registrul electronic de reclamații.

În cazul reclamațiilor transmise Băncii prin canale de comunicare poștală, acestea trebuie înregistrate prin aplicarea ștampilei cu data de intrare de către responsabilul Funcției Servicii Generale din cadrul Departamentului Logistică, iar data din care reclamația intră în vigoare este considerată data primirii/înregistrării acesteia de către Bancă. Ulterior, în aceeași zi, acestea sunt trimise către Departamentul Gestionare Rețea pentru înregistrarea în Registrul electronic de reclamații.

Reclamațiile trimise la adresa de e-mail a Băncii – [info@eximbank.com](mailto:info@eximbank.com) – sau cele depuse prin intermediul Secțiunii „Sugestii și Reclamații” de pe site-ul Băncii, se înregistrează în Registrul electronic al reclamațiilor de către Departamentul Gestionare Rețea și ulterior, în aceeași zi, expediază responsabilului Funcției Servicii Generale din cadrul Departamentului Logistică pentru înregistrare în Registrul de intrare a corespondenței.

Indiferent de modalitatea de comunicare a reclamației primite, aceasta va fi transmisă Departamentului Gestionare Rețea care subsecvent le expediază Departamentului Conformitate și CSB (pentru înregistrare în Registrul electronic al reclamațiilor).

La înregistrarea reclamației, Departamentul Gestionare Rețea:

- trimite clientului o înștiințare conform căreia reclamația este " în curs de soluționare ", folosind metode trasabile (inclusiv mesaje SMS și e-mailuri);
- notifică locația de operare a managerului de relații, sau altă locație vizată de reclamație și Departamentul Conformitate și CSB, că a fost primită o reclamație.

În cazul în care se dovedește că reclamația a fost depusă anterior unei Autorități de Supraveghere, Departamentul Gestionare Rețea va colabora cu Departamentul Juridic și Departamentul Conformitate și CSB pentru elaborarea răspunsului.

### Caracterul documentului primit de la client – reclamația

Destinatarul documentului (structura implicată a Băncii) trebuie să-l clasifice în funcție de următoarele reguli principale:

- Să facă distincție între reclamații și alte solicitări de informații sau recomandări;
- Exemple de comunicări care nu exprimă neapărat o nemulțumire și **care nu trebuie considerate reclamații**:
  - sugestii și observații (scrise/ prin telefon) la sediul UT/ la centrul de contact/ la oficiul central;
  - solicitare de informații transmisă de către clienți cu privire la îmbunătățirea tarifelor/ condițiilor economice;
  - solicitare de informații referitoare la produsele/ serviciile oferite de Bancă care trebuie totuși gestionate într-un mod mai corespunzător de către UT care a inițiat relația de afaceri;
  - solicitare de informații privind instrucțiunile de operare (de exemplu, cerere de închidere a unui cont, transfer de valori mobiliare, actualizare de adresă etc.);
  - cereri de documente contractuale sau alte documente depuse de clienți la UT;
  - cerere privind informații despre moștenire, succesiune etc.

Toate comunicările trebuie abordate imediat de către UT/Oficiul Central pentru a nu avea/ a evita ulterioare reclamații, dar și pentru a asigura respectarea altor prevederi legale în ceea ce privește transmiterea răspunsurilor către clienți.

Reclamațiile anonime nu sunt acceptate și înregistrate. Banca are, de asemenea, dreptul de a nu lua în considerare reclamațiile care:

- conțin o limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la adresa Băncii sau a angajaților săi;
- nu include datele de identificare și / sau de contact în reclamație. În acest caz, Banca examinează problemele semnalate, dar este scutită de obligația de a formula și transmite răspunsul la reclamație;
- reclamațiile al căror conținut nu este lizibil și nu poate fi citit sau conține informații insuficiente și neconcludente nu vor fi examinate, iar reclamantul va fi informat de motivul neexaminării, dacă numele și adresa indicate pot fi citite.

În cazul în care un client intenționează să trimită o reclamație, deși nu este obligatorie, se recomandă utilizarea formularului de reclamație (Anexa nr. 3), care trebuie să fie în formă tipărită la fiecare UT și postat, de asemenea, pe site-ul Băncii.

În cazul unei secțiuni speciale elaborate pe site-ul Băncii, o reclamație poate fi înaintată prin completarea formularului on-line.

Doar comunicările primite de la clienții care îndeplinesc criteriile de reclamație trebuie trimise către Departamentul Gestionare Rețea. Alte tipuri de comunicații și solicitări (de ex. extras de cont, comunicare a codului SWIFT, diverse informații despre produsele și serviciile oferite clienților etc.) sunt transmise spre analiză și soluționate direct de structurile implicate (structura implicată a Băncii). Dacă destinatarul documentului are îndoieli cu privire la natura acestuia (reclamație sau nu), acesta trebuie să trimită în aceeași zi un e-mail la adresa electronică [network.management@eximank.com](mailto:network.management@eximank.com).

### 5.2.2 Evaluarea preliminară a reclamațiilor

Evaluarea reclamațiilor clienților se bazează pe verificarea circumstanțelor de fapt raportate de client și a conduitei adoptate de personalul implicat și este supravegheată de Departamentul Gestionare Rețea, cu implicarea, acolo unde este necesar, și a altor structuri. În mod special, Departamentul Gestionare Rețea:

- primește și obține, după caz informații și documentații specifice care sunt necesare de la locațiile de operare și entitățile implicate în reclamațiile în cauză, în scopul evaluării preliminare, păstrând dovezi documentare ale rezultatelor controalelor efectuate. Structurile implicate de Departamentul Gestionare Rețea cooperează cu promptitudine, furnizând toate informațiile utile și disponibile pentru evaluarea revendicării;
- evaluează rezultatele evaluărilor preliminare în lumina prevederilor legale și de reglementare aplicabile, prezentei Politici, regulilor interne și standardelor generale din Codul Etic pentru evaluarea conformității, în cazul de față, a produselor, proceselor și comportamentului identificat;
- implică, dacă se consideră oportun în lumina dovezilor inițiale, Departamentul Audit Intern, Departamentul Resurse Umane și Organizare, Departamentul Conformitate și CSB și Departamentul Juridic în vederea stabilirii și evaluării circumstanțelor de fapt raportate de partea care face reclamația. Dacă controalele identifică o posibilă încălcare a încrederii din partea personalului, Departamentul Audit Intern poate implica Departamentul Resurse Umane și Organizare;
- implică, dacă se consideră oportun în lumina probelor inițiale, Departamentul Juridic și/ sau RDP, astfel încât să poată evalua gestionarea directă a cazurilor care sunt deosebit de complexe din punct de vedere juridic sau care privesc dreptul de acces la date cu caracter personal exercitat în conformitate cu prevederile specifice ale legii. În astfel de cazuri, Departamentul Gestionare Rețea arhivează dosarul, după ce a primit confirmarea că funcțiile de mai sus au preluat cazul, și este responsabil pentru gestionarea cazului, asigurându-se că toate documentele necesare pot fi identificate.

În general, Departamentul Conformitate și CSB, Departamentul Juridic și RDP pot acționa în mod independent în procesul de evaluare a unor cazuri specifice sau probleme generale, oferind în special indicații și interpretări cu privire la reglementările care trebuie luate în considerare în acest scop.

### 5.2.3 Definirea rezultatelor reclamației și procesul de autorizare pentru orice compensație

În baza rezultatelor controalelor și evaluărilor efectuate conform principiilor menționate anterior, Departamentul Gestionare Rețea supraveghează acțiunile care urmează a fi întreprinse cu privire la rezultatele reclamațiilor.

În cazul în care rambursările sau despăgubirile sunt decise în favoarea părții care face reclamația, se eliberează autorizații aferente de către structurile Băncii sau organele de conducere aferente.

### 5.2.4 Pregătirea și transmiterea răspunsului către partea care face reclamația

La finalul cazului, Departamentul Gestionare Rețea transmite reclamantului un răspuns scris la reclamațiile acestuia, întocmit în conformitate cu standardele stabilite în prezentei Politici. Acest răspuns trebuie să conțină în mod specific:

- în cazul în care pretenția este considerată neîntemeiată, o explicație clară și detaliată pentru nesatisfacerea reclamației;
- în cazul în care pretenția este considerată a fi întemeiată sau parțial întemeiată, o explicație a inițiativelor luate în favoarea clientului și – dacă este necesar – informații despre metodele și timpii necesari pentru asigurarea oricărei rambursări sau compensări. Dacă aceste inițiative implică acțiuni din partea altor Structuri bancare, Departamentul Gestionare Rețea trebuie să verifice implementarea efectivă sau, în mod alternativ, să asigure că structurile au preluat gestionarea activităților planificate.

Normele interne de procedură stabilesc în mod specific condițiile în care Departamentul Gestionare Rețea sau - în cazurile indicate - Funcția Juridică, RPD și Funcția de Conformitate trebuie să răspundă la reclamațiile clienților, care nu pot depăși condițiile indicate în reglementările aplicabile.

Răspunsul este transmis de către Departamentul Gestionare Rețea în termenele prevăzute de nivelul de prioritate descrise în capitolul 3.3 și în Anexa nr. 4.

### **5.3 Evaluarea preliminară, definirea și răspunsul la petiții către Autoritățile de Supraveghere**

Departamentul Conformitate și CSB asigură înregistrarea și gestionarea petițiilor și răspunsurilor către Autoritățile de Supraveghere, aplicând macro-procese prevăzute în prezenta Politică.

Dacă obiecțiile se referă la o reclamație gestionată anterior de Departamentul Gestionare Rețea, Departamentul Conformitate și CSB efectuează evaluări independente cu privire la adecvarea controalelor în gestionarea reclamației, precum și a coerenței deciziilor luate și răspunsurilor oferite clienților cu privire la rezultatele apărute; dacă motivele sunt necesare, Departamentul Conformitate și CSB poate iniția evaluări și investigații suplimentare și poate revizui deciziile anterioare.

În cazul în care petiția se referă la o reclamație transmisă de Departamentul Gestionare Rețea către alte funcții centrale competente - Departamentul Audit, Departamentul Juridic, RPD și Departamentul Resurse Umane și Organizare - Departamentul Conformitate și CSB le informează cu privire la solicitarea primită de la Autoritate și obține informațiile și documentele necesare pentru proces, de asemenea în numele acestor funcții. La finalul acestor activități, Departamentul Conformitate și CSB răspunde la solicitarea de clarificări formulată de Autoritățile de supraveghere implicată.

### **5.4 Gestionarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor**

Departamentul Juridic se ocupă de procedurile de soluționare alternativă a litigiilor și utilizează în acest sens registrul procedural, dedicat, adoptat pentru gestionarea litigiilor și a pre-contenciosului ordinar, asigurând în orice caz că toate informațiile și documentele considerate utile pentru răspunsul la obiecțiile primite de la Autoritate sunt puse la dispoziție.

Departamentul Juridic evaluează în permanență pozițiile specifice și semnificative adoptate de cele mai semnificative Organe, raportând prompt Departamentului Gestionare Rețea, care evaluează posibilele consecințe în ceea ce privește gestionarea reclamațiilor referitoare la cazuri similare și orice revizuire a produselor și proceselor comerciale.

### **5.5 Controale privind gestionarea reclamațiilor clienților**

Activitățile ce țin de gestionarea reclamațiilor sunt supuse unor controale de nivel I și II, în scopul verificării în permanență a conformității, precum și a eficienței și eficacității proceselor și procedurilor adoptate, cu referire specifică la:

- eficiența proceselor și procedurilor interne care garantează transmiterea imediată către Departamentul Gestionare Rețea a tuturor cazurilor clienților care pot fi clasificate ca atare în conformitate cu prezenta Politică;
- înregistrarea și trasabilitatea detaliilor de identificare ale reclamației;
- respectarea termenelor maxime indicate de reglementările aplicabile pentru a răspunde la reclamații;
- consecvența dintre rezultatul reclamației și răspunsul dat clientului și rezultatele evaluării preliminare și procesului decizional;
- corectitudinea, trasabilitatea și documentarea procesului decizional și autorizarea oricăror rambursări;
- calitatea răspunsurilor date părților care fac reclamații;
- aplicarea corectă a instrucțiunilor pentru evaluarea și gestionarea oricăror solicitări generale furnizate de Departamentul Juridic și Departamentul Conformitate și CSB.

#### **5.5.1. Control de nivel I**

Controalele de nivel I sunt efectuate de către UT a Băncii care primește reclamațiile, precum și de către Departamentul Gestionare Rețea, care este subdiviziunea responsabilă pentru soluționarea/ acordarea răspunsului/ corectarea problemelor neconforme:

- a. Departamentul Gestionare Rețea asigură că reclamațiile/ problemele neconforme sunt gestionate/ soluționate în termenii conveniți cu structurile implicate în fluxul de lucru;

- b. UT a Băncii raportează cu promptitudine departamentelor responsabile de problemele recurente sau disfuncționalitățile produselor/ serviciilor Băncii în scopul soluționării acestora;
- c. Departamentul Gestionare Rețea monitorizează respectarea termenelor pentru gestionarea reclamațiilor;
- d. Departamentul Gestionare Rețea verifică conținutul răspunsului anterior expedierii acestuia către client.

### 5.5.2. Control de nivel II

Controalele de nivel II sunt efectuate de către Departamentul Conformitate și CSB, după cum urmează:

- a) monitorizarea oricăror acțiuni corective necesare pentru diminuarea riscurilor specifice de neconformitate identificate în domeniul de aplicare al activităților de control;
- b) monitorizarea continuă a gestionării reclamațiilor și a verificărilor ex-post ale procesului, care acoperă și calitatea răspunsurilor. În acest sens, Departamentul Gestionare Rețea informează Departamentul Conformitate și CSB cu privire la cazul închis, prin expedierea prin e-mail a răspunsului semnat, împreună cu toată documentația relevantă și acțiunile întreprinse/care urmează să fie întreprinse;
- c) urmărește periodic punerea în aplicare a măsurilor de remediere dispuse în urma reclamațiilor acceptate de Bancă;
- d) calculează periodic, dar nu mai mult de o dată pe an, evoluția numărului de reclamații;
- e) identifică și monitorizează orice măsuri corective necesare pentru diminuarea riscurilor specifice de neconformitate identificate în cadrul activităților de control.

### 5.5.3. Control de nivel III

Controalele de nivelul III sunt efectuate de către Departamentul Audit intern, care evaluează caracterul adecvat al sistemului de control intern instituit pentru a monitoriza procesul de gestionare a reclamațiilor clienților, în ceea ce privește eficacitatea și eficiența proceselor operaționale adoptate pentru gestionarea reclamațiilor clienților, conformitatea cu reglementările interne și externe aplicabile, fiabilitatea organizării operaționale și mecanismul de delegare.

## 5.6 Raportare către Organele de conducere și Autoritățile de Supraveghere

Funcția de conformitate se pregătește:

- Raportul Anual pentru organele de conducere privind situația generală a cazurilor primite la nivel de Grup, tendințele subiacente și aspectele critice aferente, precum și adecvarea procedurilor organizatorice și a acțiunilor corective adoptate; Raportul Anual este actualizat la fiecare șase luni în cadrul Raportului de conformitate;
- un raport trimestrial pentru organele de conducere cu privire la rezultatele monitorizării ca parte a cadrului privind apetitul la risc (CAR) și conformitatea cu pragurile definite.

Pentru pregătirea raportării/ raportului:

- Departamentul Gestionare Rețea și Departamentul TIC asigură disponibilitatea documentației de raportare a activităților de gestionare a reclamațiilor;
- Departamentul Juridic trimite Departamentului Conformitate și CSB raportări cu privire la orice probleme și tendințe care pot apărea pe parcursul litigiilor și activităților cu instituțiile de soluționare alternativă a litigiilor care pot prezenta riscuri de conformitate, împreună cu dovezi relative.

Raportul către organele de conducere oferă o dezvăluire completă a cazurilor făcute la nivelul Băncii și va oferi o relatare în timp util a evoluției tendințelor și situațiilor generale, cu referire specială la aspecte care ar putea implica clienți comuni sau găsirea oricăror probleme critice care ar putea să fie legate de procesul de distribuție și de caracteristicile produselor.

## 6. FLUX DE LUCRU privind gestionarea reclamațiilor

Responsabil	Pas	Acțiuni	Următorul pas	Forme, metode și aplicații utilizate
UT/ Structura sediului central/ Departamentul Gestionare Rețea care primește documentul	1	A. primește documentul de la clienți (prin poștă, e-mail, on-line etc.); B. stabilește caracterul documentului – reclamație sau nu. Dacă este necesar, va fi consultat DCCSB.	2	N/A  Mesaj prin e-mail dacă este necesar
Structura din sediul central /	2	A. înregistrează reclamația scrisă în „Registrul de corespondență de intrare/ ieșire” deținut de	3	Reclamația scanată se

/Sucursala/ Departamentul Gestionare Rețea care primește documentul		Funcția Servicii Generale din cadrul Departamentului Logistică; B. se trimite obligatoriu un e-mail la adresa <a href="mailto:network.management@eximbank.com">network.management@eximbank.com</a> și apoi reclamația este preluată de către Departamentul Gestionare Rețea și înregistrată în Registrul electronic de reclamații.		depune prin e-mail și în paralel pe hârtie.
Departamentul Gestionare Rețea care primește documentul	3	C. Un e-mail este trimis obligatoriu la adresa <a href="mailto:compliance@eximbank.com">compliance@eximbank.com</a> , după care reclamația este preluată de Departamentul de gestionare a rețelei pentru a fi înregistrată în Registrul electronic de instanțe.	5	Mesaj e-mail dacă este necesar
Directorul / Sucursalei/ Departamentul Gestionare Rețea care implicat în soluționarea reclamației	4	D. Efectuează lunar verificări cu privire la reclamațiile transmise structurii de gestionare/ conducere, asigurându-se că acestea au fost înregistrate conform etapelor 1 și 2. E. efectuează lunar verificări cu privire la reclamațiile transmise telefonic la Centrul de Contact, asigurându-se că acestea au fost înregistrate conform pașilor 4 și 5.	5	„Registrul corespondenței de intrare/ ieșire”
Departamentul Gestionare Rețea	5	A. primește reclamația prin poșta electronică; B. dacă este cazul, solicită informații suplimentare, cu privire la reclamație de structurile și unitatea teritorială relevante; C. clasifică reclamația în funcție de criteriile menționate la capitolul 4.2; D. stabilește nivelul de prioritate; E. implică structuri responsabile de soluționarea reclamației (UT și/ sau structura sediului central) și de pregătirea proiectului de răspuns. În baza informațiilor obținute se poate decide implicarea altor participanți; F. transmite instrucțiunile necesare asupra cazului pentru a asigura că structurile responsabile soluționează reclamația; G. stabilește structura/ UT responsabilă de oferire a răspunsului clientului; H. completează informațiile din „Probele dosarului de reclamații”.	6 / 7 / 8 În funcție de situația specifică	Anexa nr. 2  Anexa nr. 1
<p><b>Notă (pasul nr. 6).</b> Departamentul Gestionare Rețea poate solicita consilierea Departamentului Juridic. Exemple de astfel de cazuri sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>reclamația este depusă din numele clienților printr-un intermediar;</li> <li>există dispute în curs de desfășurare între Bancă și clienți;</li> <li>reclamația este adresată în mod explicit Directorului General sau altor membri ai Comitetului de Management;</li> <li>reclamația a fost adresată și transmisă direct structurilor ISP și presupune un grad mai mare de complexitate a soluției identificate.</li> </ul> <p><b>De asemenea (pasul nr. 6), Departamentul Gestionare Rețea solicită avizul:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamentului Resurse Umane și Organizare</b> – în cazul reclamațiilor privind angajații Băncii;</li> <li><b>Departamentului Dirijare Riscuri</b> – în cazul reclamațiilor acceptate care au consecințe semnificative în ceea ce privește riscul operațional/ riscul reputațional, plata daunelor, despăgubiri, anularea sau scăderea comisioanelor etc.;</li> <li><b>Departamentului Audit Intern</b> – informat cu privire la reclamații, care, datorită nivelului de semnificație, pot afecta siguranța și reputația Băncii (de exemplu, riscul de fraudă).</li> <li><b>Directorului General</b>, pentru situații speciale.</li> </ul>				
Departamentul Gestionare Rețea	7	A. în cazul în care răspunsul la reclamație este mai complex, din proprie inițiativă sau la cererea structurii implicate, poate oferi sfaturi și/ sau opinii cu privire la acțiunile necesare de întreprins și/ sau textul propus pentru răspuns; B. la cererea justificată a structurilor implicate, poate modifica nivelul de prioritate stabilit inițial.	8 / 9 În funcție de situația specifică	E-mail

Departamentul Gestionare Rețea	8	A. în cazul în care reclamația a fost inițiată ca urmare a unor erori și/ sau nu are niciun temei, inclusiv anularea reclamației de către client, închide reclamația și introduce mențiunile corespunzătoare. B. <b>Notă:</b> acest pas poate apărea imediat după pasul nr.6.	Stop	E-mail, Registrul electronic al reclamațiilor
Structuri desemnate din cadrul structurii sediului central / Departamentul Gestionare Rețea implicate în soluționarea reclamației	9	Elaborează/ aprobă/ consimte cu privire la soluționarea reclamației și elaborarea răspunsului.	10	Anexa nr. 4
Structuri desemnate din cadrul structurii sediului central / Departamentul Gestionare Rețea implicate în soluționarea reclamației	10	După obținerea răspunsurilor de la structurile implicate, întocmește un răspuns în scris care este transmis clientului <b>în termenul stabilit, până la sfârșitul programului de lucru.</b> <b>Notă:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>la solicitarea DCCSB, înainte de transmiterea răspunsului către clienți, este obligatorie obținerea avizului/ aprobării cu privire la răspuns de la diferite structuri de control sau suport, conform indicațiilor DCCSB;</li> <li>Departamentul Gestionare Rețea verifică răspunsul înainte de a fi semnat și transmis clientului;</li> <li>forma finală a răspunsului, semnată, ștampilată și înregistrată, împreună cu confirmarea transmiterii către client, este salvată în evidența electronică și redirecționat către DCCSB (pentru închiderea cazului).</li> </ul>	11	Anexa nr. 4
<b>Notă (pasul nr. 10):</b>				
<p><b>A.</b> Dacă clientul dorește să primească răspunsul prin e-mail, va fi scanată adresa (înregistrată, semnată și ștampilată) și expediată clientului conform solicitării. Structura responsabilă trebuie să se asigure că datele de contact sunt cele furnizate de client în timpul relației de afaceri pentru a preveni divulgarea neautorizată către terți.</p> <p><b>B.</b> În cazul în care clientul a trimis reclamația sub formă de text prin e-mail fără niciun document anexat, răspunsul poate fi trimis în același format, de obicei de la adresa <a href="mailto:info@eximbank.com">info@eximbank.com</a>.</p> <p><b>C.</b> Confirmările de primire recepționate de la clienți sunt arhivate împreună cu reclamația de către structura responsabilă;</p> <p><b>D.</b> În cazul în care clientul a transmis reclamația pe formular de hârtie, răspunsul (înregistrat, semnat și ștampilat) este trimis la adresa de corespondență indicată de client, dacă nu există careva instrucțiuni speciale din partea clientului;</p> <p><b>E.</b> În cazurile <b>pentru care s-a solicitat</b> avizul/ aprobarea Departamentului Juridic, pregătirea răspunsului este completat de către structurile implicate (UT sau structura sediului central), cu avizul obligatoriu al Departamentului Juridic;</p> <p><b>F.</b> Indiferent de limba în care reclamațiile au fost adresate Băncii, răspunsurile la acestea sunt întocmite în limba română. În cazurile stabilite de lege, răspunsurile la reclamații se pot face și în alte limbi vorbite pe teritoriul Republicii Moldova, în măsura în care Banca dispune de resursele umane necesare cu cunoștințele lingvistice necesare.</p>				
Departamentul Gestionare Rețea	11.	După primirea răspunsului la reclamația clientului, înregistrat, scanat, datat și semnat, este înregistrat în Registrul electronic de reclamații și arhivat conform prevederilor capitolului Arhivare.	12 sau Stop	Registrul electronic de reclamații/ Anexa nr. 1
Departamentul Gestionare Rețea	12.	În cazul tuturor rezoluțiilor cu statut acceptat, Departamentul Gestionare Rețea actualizează Anexa nr. 1 cu informațiile specifice acestor evenimente.		AbSolut/Evenimente de risc operațional Anexa nr. 1



## 7. DISPOZIȚII FINALE

„Politica de gestionare a reclamațiilor și petițiilor către autoritățile de supraveghere și contestațiilor către instituțiile de soluționare alternativă a litigiilor” intră în vigoare în termen de 5 zile lucrătoare de la aprobarea acestuia de către Consiliul Băncii.

De la data intrării în vigoare a prezentei Politici, versiunea anterioară a *Politicii privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și de apel, instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor* probată de Consiliul Băncii la 21.12.2022, se abrogă.

În cazul în care una sau mai multe prevederi ale prezentului act normativ vor contraveni prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova, se va aplica direct actul normativ emis/ adoptat de autoritatea publică abilitată.

Orice nerespectare a prezentului act normativ intern reprezintă o abatere gravă și se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare și cu actele normative interne ale Băncii.

Prezenta Politică va fi actualizată periodic și ori de câte ori se va considera necesar, ținându-se cont de modificările legislației aplicabile și de solicitările Grupului ISP.