

|  |   |  |                       |
|--|---|--|-----------------------|
| <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><br>V1.0  | <b>Data intrării în vigoare:</b><br>27.12.2022 | <b>Tip:</b><br>primar |
| <b>Structura emitentă:</b><br>Departamentul Conformitate și CSB  | <b>Structuri implicate:</b><br>Departamentul Gestionare Rețea<br>Departamentul Juridic<br>Departamentul Audit Intern<br>Departamentul TIC<br>Departamentul Logistică<br><br><b>Structuri autorizate:</b><br>Departamentul Resurse Umane și Organizare<br>Departamentul Gestionare Riscuri |  |                       |
| <b>Personalul țintă:</b><br>Toate structurile  |   |  |                       |
| <b>Aprobat prin decizia:</b><br><b>Consiliul Băncii din 21.12.2022</b>   |   |  |                       |
| <b>***SECRET COMERCIAL***</b>  |   |  |                       |

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

**Documente aferente:**

- Legea nr. 202/ 06.10.2017 privind activitatea bancară;
- Regulamentul BNM nr. 322/ 20.12.2018 privind cadrul de administrare a activității băncii;
- Legea nr. 103 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului;
- Legea nr. 202/ 12.07.2013 privind contractele de credit de consum;
- Orientări Băncii-mamă pentru gestionarea reclamațiilor și petițiilor către autoritățile de supraveghere și contestațiilor către organisme de soluționare alternativă a litigiilor;
- Politica de Protecție a Consumatorului a Băncii „EXIMBANK”;
- Instrucțiuni privind analiza de conformitate a informațiilor oferite consumatorilor la etapa precontractuală.

**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>ISSNPC</b>          | Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorului |
| <b>DCCSB</b>           | Departamentul Conformitate și CSB  |
| <b>DAI</b>             | Departamentul Audit Intern   |
| <b>CAR</b>             | Cadrul privind apetitul/ toleranța la risc   |

## CUPRINS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCERE .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. OBIECT .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3. GHID – DISPOZIȚII GENERALE.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4. ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI .....</b>   | <b>6</b>  |
| 4.1 Organe de conducere .....  | 6         |
| 4.2 Departamentul Conformitate și CSB.....   | 6         |
| 4.2.1 Responsabilitățile Departamentului Conformitate și CSB privind protecția datelor cu caracter personal                                    | 8         |
| 4.3 Departamentul Gestionare Rețea .....   | 8         |
| 4.4 Responsabilitățile sucursalei în gestionarea reclamațiilor și registrelor de reclamații pentru clienții consumatori din subdiviziuni ..... | 8         |
| 4.5 Departamentul Juridic .....  | 9         |
| 4.6 Departamentul Resurse Umane și Organizare .....  | 9         |
| 4.7 Departamentul TIC .....  | 10        |
| 4.8 Structuri care efectuează controale de nivel I .....   | 10        |
| 4.9 Departamentul Gestionare Riscuri .....   | 10        |
| 4.10 Departamentul Audit Intern .....  | 10        |
| <b>5. MACROPROCESE.....</b>  | <b>10</b> |
| 5.1 Informații pentru clienți .....  | 10        |
| 5.2 Evaluare preliminară, definirea reclamațiilor și răspunsul dat acestora .....  | 11        |
| 5.2.1 Înregistrarea reclamațiilor.....   | 11        |
| 5.2.2 Evaluarea preliminară a reclamațiilor .....  | 12        |
| 5.3 Definirea rezultatelor reclamației și procesul de autorizare pentru orice compensație .....  | 13        |
| 5.4 Pregătirea și transmiterea răspunsului către partea care face reclamația .....   | 13        |
| 5.5 Evaluarea preliminară, definirea și răspunsul la petiții către Autoritățile de Supraveghere .....  | 13        |
| 5.6 Gestionarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor .....   | 13        |
| 5.7 Controale privind gestionarea reclamațiilor clienților .....   | 14        |
| 5.8 Raportare către Organele de conducere și Autoritățile de Supraveghere.....   | 14        |
| <b>6. FLUX DE LUCRU.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>7. DISPOZIȚII FINALE.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>ANEXE .....</b>   | <b>17</b> |
| Funcție .....  | 17        |
| Unitatea organizațională.....  | 17        |
| Organe de conducere .....  | 17        |
| Consiliul Băncii .....   | 17        |
| Comitetul de Management .....  | 17        |
| Funcția care efectuează controale de nivel I.....  | 17        |
| Unități teritoriale (Sucursale), Departamentul Gestionare Rețea .....  | 17        |

|  |    |
|--|----|
| Funcția de Conformitate .....                    | 17 |
| Departamentul Conformitate și CSB al Băncii..... | 17 |
| Funcția Juridică.....                            | 17 |
| Departamentul Juridic al Băncii .....            | 17 |
| Funcția de Audit .....                           | 17 |
| Departamentul Audit Intern .....                 | 17 |

## 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.

### Definiții:

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

- **„client”**: persoana fizică 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 orală 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;
- **„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. GHID – DISPOZIȚII GENERALE

**3.1** 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 vor fi 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 Conformitate și CSB”), 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 depuse de clienți către Autoritățile de Supraveghere;
  - în cazul în care un client depune o reclamație la o altă unitate a Băncii decât cea de Conformitate și CSB, aceasta trebuie imediat transmisă către Departamentul Conformitate și CSB și nu trebuie tratată într-un mod care nu este în concordanță cu standardele stabilite și cu procesele descrise în prezenta Politică;
  - Departamentul Conformitate și CSB trebuie să aibă în calitate de angajați persoane cu expertiză corespunzătoare, din punct de vedere calitativ și cantitativ; persoanelor care lucrează în cadrul Departamentului Conformitate și CSB 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 Conformitate și CSB;
  - în cazul în care gestionarea reclamațiilor este externalizată de către Bancă/ Bancă din Grup, externalizarea poate fi atribuită doar unei alte bănci/ Bănci din Grup; contractele aferente trebuie să respecte reglementările privind externalizarea Funcțiilor Critice și Importante (FCI), care reglementează în mod specific nivelurile de servicii și schimbul de informații necesare identificării cu promptitudine a oricăror semnale critice care pot fi înțelese din reclamațiile clienților;
  - Departamentul Conformitate și CSB definește 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 de implementare ale Liniilor Directoare Grupului ISP pentru aprobarea de noi produse, servicii și activități care vizează clienți 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 „tratată/ procesată”, fiind folosite metode de urmărire (inclusiv mesaje SMS și 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, în baza obiectivelor de control definite în Procedura privind controlul de linie în cadrul sucursalelor B.C. „EXIMBANK” S.A.;
- 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 structurile Băncii;
- 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, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorului 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 vor fi redirecționați să înregistreze o reclamație sau o petiție 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 stabilit de către 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. trebuie analizate în detaliu mai mult.
- 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.

În cazul în care răspunsul la reclamație nu este formalizat de către structurile desemnate în termenul stabilit de către 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, va oferi 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 reclamației de către Bancă și nu trebuie să depășească 30 zile (pentru persoane fizice – 14 zile) și, respectiv, 14 zile, în cazul reclamațiilor pentru care sunt aplicabile prevederile *Legii nr. 133 din 2011 privind protecția datelor cu caracter personal*.

Termenul limită de răspuns va fi întotdeauna corelat cu legislația specifică aplicabilă reclamației, termenul care poate fi diferit de cel de mai sus va fi indicat de către 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, cel puțin anual, 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 Conformitate și CSB**

Departamentul Conformitate și CSB este structura desemnată a Băncii ca funcție de gestionare a reclamațiilor, asigurând că reclamațiile sunt investigate în mod imparțial, identificând și diminuând numărul de potențiale conflicte de interese rezultate din acest proces. Gestionarea reclamațiilor clienților implică și diferite structuri ale Băncii ale căror sarcini sunt descrise în prezenta Politică. Departamentul Conformitate deschide dosare de reclamații și le gestionează pe baza unor proceduri care asigură în mod eficient și prompt procesarea reclamațiilor, acționând independent de funcțiile comerciale și de marketing.

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

- a) înregistrează și gestionează reclamațiile în conformitate cu legislația aplicabilă și prezenta Politică, coordonând aspectele cele mai semnificative cu Departamentul Juridic și Departamentul Audit Intern;
- b) analizează conținutul reclamațiilor primite, identifică probleme recurente și le transmite entităților relevante pentru acțiunile de îmbunătățire necesare; de asemenea, evaluează dacă reclamația implică riscuri de nerespectare/ neconformitate;
- c) oferă sprijin UT sau structurilor relevante în găsirea soluției și întocmirea răspunsurilor pentru reclamații;
- d) asistă alte structuri ale Băncii în elaborarea proceselor de utilizare a informațiilor referitoare la reclamații, în scopul îmbunătățirii cunoștințelor clienților și dezvoltării afacerii;
- e) pune în aplicare sisteme de control care permit monitorizarea sistematică a stării de desfășurare a reclamațiilor;

- f) 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;
- g) evaluează liniile directe ale Instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor a căror consolidare a raportat Departamentul Juridic, în vederea analizării posibilelor consecințe pentru gestionarea reclamațiilor privind cazuri similare, precum și pentru eventuala revizuire a produselor și proceselor comerciale;
- h) în colaborare cu Departamentul Resurse Umane și Organizare se asigură că personalul care gestionează reclamațiile este permanent instruit, identificând cerințele de instruire aferente și pregătind conținutul inițiativelor de instruire;
- i) informează Departamentul Resurse Umane și Organizare despre reclamațiile privind satisfacția clienților în scopul procesului de evaluare și apreciere a comportamentelor angajaților;
- j) asistă Departamentul Gestionare a Riscurilor în activitățile de colectare a datelor privind pierderile legate de gestionarea reclamațiilor;
- k) în cooperare cu Departamentul Securitate Cibernetică și Continuitatea Afacerii evaluează reclamațiile clienților legate de dreptul de acces la datele cu caracter personal, în conformitate cu prevederile specifice ale legislației;
- l) elaborează rapoartele de reclamații (un raport anual privind situația generală a cazurilor primite la nivelul Băncii și adecvarea/ corespunderea procedurilor și soluțiilor organizatorice adoptate, precum și o actualizare semestrială în Raportul de Conformitate) pentru organele de conducere conform prezentului document și, la cerere, furnizează informații cu privire la reclamațiile clienților către Autoritățile de Supraveghere;
- m) propune spre aprobare prezenta Politică și orice actualizări aduse acesteia organelor de conducere;
- n) gestionează orice evenimente de neconformitate care reies din analiza reclamațiilor specifice ale clienților, oferind asistență și colaborare pentru a asigura identificarea și implementarea acțiunilor corective;
- o) gestionează petițiile către Autoritățile de Supraveghere, oferind feedback corespunzător, cu respectarea termenului stabilit;
- p) definește obiectivele de control de nivel I și II pentru gestionarea reclamațiilor clienților. Obiectivele controalelor de nivel I sunt comunicate structurilor responsabile, cu monitorizarea oricăror acțiuni corective necesare pentru diminuarea riscurilor specifice de neconformitate identificate în sfera activităților de control;
- q) efectuează control de nivelul II pentru a se asigura că prezenta Politică este respectat. Scopul primului nivel de control este comunicat structurilor responsabile, cu monitorizarea măsurilor corective necesare pentru atenuarea riscurilor specifice de neconformitate identificate în sfera activităților de control;
- r) efectuează al doilea nivel de control pentru a asigura că este respectat prezenta Politică (parte a controlului de nivelul II în domeniul protecției consumatorului), în conformitate cu *Instrucțiunea privind controalele în domeniul Protecției consumatorului*, în conformitate cu care se formalizează următoarele verificări – verificarea proceselor de gestionare a reclamațiilor consumatorilor, după cum urmează:
  - au fost procesele specificate în prezenta Politică (furnizarea către clienți a tuturor informațiilor necesare pentru a le permite să depună reclamații, păstrarea tuturor reclamațiilor clienților într-un registru specific, prin care sunt înregistrate informații despre evaluare, soluționare și alte datele necesare, oferind în timp util răspunsul în scris către clienți) aplicate efectiv (în perioada controlată);
  - 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.
- s) asigură feedback cu privire la toate reclamațiile, cu excepția cazurilor în care gestionarea cazului este preluată – în conformitate cu principiile stabilite în prezenta Politică – de către Funcția Juridică.

#### Responsabilități specifice ale Departamentului Conformitate și CSB pentru examinarea reclamațiilor:

- înregistrarea reclamațiilor într-un registru special (Registrul electronic al reclamațiilor) în conformitate cu legislația în vigoare menționată în Anexa 1;
- asigurarea clasificării corecte a reclamațiilor, cu stabilirea nivelului de prioritate;
- monitorizarea soluționării reclamațiilor de către structura desemnată și asigurarea comunicării răspunsului către clienți în termenul stabilit;
- păstrarea și arhivarea reclamațiilor 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 reclamațiilor.

#### **4.2.1 Responsabilitățile Departamentului Conformitate și CSB privind protecția datelor cu caracter personal**

RDP-ul Băncii este identificat în cadrul Departamentului Conformitate și CSB și are următoarele responsabilități:

- este implicat, din proprie inițiativă, 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, 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/ ariile aflate în responsabilitatea sa, pentru a răspunde solicitărilor Autorităților Competente.

În conformitate cu *Politica privind protecția datelor cu caracter personal ale persoanelor fizice*, responsabilitățile legate de protecția datelor cu caracter personal sunt atribuite RDP-ului identificat în cadrul Departamentului Conformitate și CSB.

#### **4.3 Departamentul Gestionare Rețea**

Departamentul Gestionare Rețea asistă Departamentul Conformitate și CSB cu privire la aspectele și structurile aflate în responsabilitatea sa, în evaluarea și gestionarea cazurilor care pot fi depuse prin structurile pe care le gestionează (UT, Centru de Contact).

#### **4.4 Responsabilitățile sucursalei în gestionarea reclamațiilor și registrelor de reclamații pentru clienții consumatori din subdiviziuni**

Gestionarea registrelor de reclamații pentru consumatori:

- Registrul Reclamațiilor Consumatorilor este ținut în fiecare sucursală a Băncii, într-un loc vizibil și accesibil consumatorilor.
- Registrele de reclamații al UT sunt destinate exclusiv consumatorilor care au solicitat, achiziționat sau utilizat produsele și/ sau serviciile Băncii. Reclamațiile persoanelor juridice, persoanelor fizice care nu sunt consumatori, precum și reclamațiile consumatorilor care nu au legătură cu produsele sau serviciile Băncii nu se consemnează în registrele de reclamații și se depun în ordine generală în condițiile stabilite pentru corespondența oficială.
- Registrul de reclamații se înmânează consumatorului numai la prezentarea bonului fiscal, a chitanței/ documentului de plată sau a oricărui alt document care să ateste că consumatorul a comandat, achiziționat sau a beneficiat în alt mod de serviciile și/ sau produsele Băncii. Clienților, altor persoane din cadrul sucursalei, li se interzice accesul gratuit la registrul de reclamații, acesta fiind acordat doar persoanei care solicită depunerea unei reclamații acolo, de către angajatul responsabil din cadrul sucursalei Băncii.
- Registrul de reclamații ale consumatorilor se eliberează contra plată de către Întreprinderea de Stat Editura de Imprimare „Statistica” și reprezentanții acesteia din oficiile de statistică și secțiile teritoriale, autentificat prin aplicarea ștampilei și semnăturii reprezentantului autorității administrației publice locale.
- Achiziționarea registrelor de reclamații pentru consumatori se face la solicitarea Departamentului Gestionare Rețea, cu avizul Departamentului Conformitate și CSB, de către Oficiul Achiziții al Băncii.
- După achiziționarea registrelor de reclamații, Oficiul Achiziții le transmite Departamentului Gestionare Rețea;
- Departamentul Gestionare Rețea trimite registrele de reclamații (prin act de predare) către Directorul Sucursalei.
- În termen de 10 (zece) zile calendaristice de la primirea registrului/ registrelor, Directorul Sucursalei este obligat să depună registrul(e) de reclamații la autoritatea administrației publice locale (primărie, pretură etc.) pentru autentificare.
- Registrul de reclamații este o evidență strictă și nu poate fi anulat până când nu este completat în totalitate. Directorul Sucursalei este responsabil de verificarea zilnică a Registrului de reclamații ale consumatorilor plasat în sucursala în subordinea acestuia. În cazul în care se constată că în registrul de reclamații rămân mai puțin de trei file libere, Directorul Sucursalei informează imediat Departamentul Gestionare Rețea și Departamentul Conformitate și CSB despre necesitatea achiziționării unui nou registru. Noul registru va fi păstrat într-un loc accesibil publicului numai după completarea integrală a celui vechi.
- În termen de 10 zile calendaristice de la completarea deplină a registrului, Directorul Sucursalei îl va transmite Departamentului Conformitate și CSB, unde va fi păstrat pe o perioadă de un an de la anulare prin ordin de lichidare.

În ceea ce privește gestionarea reclamațiilor clienților înregistrate în Registrul de reclamații ale consumatorilor, UT are următoarele responsabilități:



- să informeze clienții cu privire la modul în care pot depune reclamații, drepturile aferente și timpul maxim pentru răspuns;
- să transmită imediat reclamațiile primite de la clienți către Departamentul Conformitate și CSB;
- să furnizeze Departamentului Conformitate și CSB informațiile și documentele pe care le solicită atunci când se face evaluarea preliminară a reclamațiilor;
- în cooperare cu structura competentă și cu suportul Departamentului Conformitate și CSB, să identifice reclamația clientului, după caz;
- să pregătească propunerea pentru răspuns, pentru revizuire/ aprobare de către Departamentul Conformitate și CSB, Departamentul Juridic, alte structuri, după caz;
- după caz, se ocupă de transmiterea răspunsului oficial către client și de arhivarea răspunsului și a altor documente aferente în dosarul de deschidere a contului clientului, precum și trimite o copie/ scanare a documentului către Departamentul Conformitate și CSB.

Directorul Sucursalei va asigura că toate reclamațiile primite în cadrul unității lor sunt înregistrate și gestionate în conformitate cu fluxul de lucru menționat în prezenta Politică.

#### **4.5 Departamentul Juridic**

Departamentul Juridic:

- asistă Departamentul Conformitate și CSB, 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 Conformitate și CSB în evaluarea preliminară a reclamațiilor;
- acordă asistență și sprijin Departamentului Conformitate și CSB și structurilor desemnate în evaluarea preliminară a reclamațiilor cu privire la relațiile care au fost transferate către alte persoane juridice;
- la notificarea sau solicitarea 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;
- asigură fluxurile de informații necesare Departamentului Conformitate și CSB pentru a pregăti rapoartă pentru organele de conducere;
- informează Departamentul Conformitate și CSB 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 Departament Supraveghere Credite;
- 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 vor ajuta 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 asociere cu entitățile Băncii aplicabile;
- garantează că pretențiile clienților sunt luate în considerare și evaluate în Declarația Nefinanciară anuală;

- asistă 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 revendicările 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 feedback-ului 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 Conformitate și CSB.

#### **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 Conformitate și CSB în definirea regulilor și reglementărilor 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 oricăror 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.

#### **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 Gestionare Riscuri**

Departamentul Gestionare 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 Conformitate și CSB, Departamentului Resurse Umane și Organizare 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. MACROPROCESE**

Macroprocesele 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 reclamațiilor și petițiilor care conține informații explicative și un formular prin care aceste reclamații și petiții pot fi transmise direct către Departamentul Conformitate și CSB. Aceste informații sunt furnizate și clienților din UT, unde clienții pot, de asemenea, depune și înregistra reclamații și petiții. În cazul Call Center-ului Extern, clienții sunt redirecționați să depună o reclamație sau o petiție la unitățile teritoriale ale Băncii sau să acceseze site-ul oficial, secțiunea dedicată.

Unitățile teritoriale cu asistență/ suport pentru Departamentul Conformitate și CSB pregătesc informații corespunzătoare 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;
- nu se datorează careva taxe pentru nicio comunicare cu Departamentul Conformitate și CSB;
- informații despre modalitatea de transmitere a reclamației, cu precizarea adreselor poștale și de e-mail obișnuite;
- informații privind Autoritățile de supraveghere aplicabile și utilizarea instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor;
- și verificarea corespunderii și distribuirii corespunzătoare a acestor informații în conformitate cu instrucțiunile.
  - Pe site-ul oficial al Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), în secțiunea Contact, a fost dezvoltată o pagină cu informații pentru clienți intitulată „Sugestii și Reclamații”, precum și un formular on-line pentru înregistrarea reclamațiilor.

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

- a. prin poștă;
- b. e-mail;
- c. site-ul web al Băncii;
- d. registrul de reclamații (de la filiale/ sucursale);
- e. 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 Conformitate și CSB înregistrează fiecare reclamație în evidențele interne, independent de structura care a recepționat-o. În cazul reclamațiilor/ petițiilor depuse personal de către petiționari la sediul UT sau sediul central, se va elibera un duplicat al notificării cu numărul de înregistrare al Băncii, iar în cazul reclamațiilor/ sesizărilor transmise prin e-mail/ formular on-line, se va trimite un e-mail cu confirmarea primirii/ recepționării și înregistrării în evidențele Băncii.

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

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

În cazul reclamațiilor transmise Băncii prin poștă, acestea se consemnează prin aplicarea ștampilei cu data înregistrării de către responsabilul Funcției Servicii Generale din cadrul Departamentului Logistică, iar data din care reclamația intră în vigoare va fi data primirii acesteia de către Bancă. Ulterior, în aceeași zi, acestea sunt trimise către Departamentul Conformitate și CSB 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 plasate la secțiunea „Sugestii și Reclamații” de pe site-ul Băncii se consemnează în Registrul Evidențe Intrări, de către responsabilul Funcției Servicii Generale din cadrul Departamentului Logistică și în aceeași zi sunt trimise către Departamentul Conformitate și CSB pentru înregistrare în Registrul electronic de reclamații.

Indiferent de modalitatea de comunicare a reclamației primite, aceasta va fi transmisă Departamentului Conformitate și CSB. Departamentul Conformitate și CSB înregistrează fiecare reclamație în Registrul electronic de reclamații, cu referiri atât la dosarul specific, cât și cu privire la:

- identificarea clientului care face reclamația;
- data la care a sosit scrisoarea de reclamație sau orice altă comunicare scrisă, precum și numărul de înregistrare în evidența Băncii;

- UT desemnată responsabilă pentru relația cu clienții și/ sau altă structură responsabilă de gestionarea reclamației;
- clasificarea reclamației în funcție de subiect (produse/ servicii) și motivul acesteia;
- prejudiciul invocat de reclamant, dacă este cazul;
- data și modalitatea de soluționare a reclamației și eventualelor reclamații repetate;
- alte detalii suplimentare relevante pentru soluționarea reclamației;
- produsul/ serviciul/ procesul la care se referă reclamația și motivele reclamației;
- repartizarea neechivocă a cazului unei anumite persoane;
- rezultatul reclamației și oricăror reclamații repetate.

În cazul în care se dovedește că reclamația a fost depusă anterior unei Autorități de Supraveghere, Departamentul Conformitate și CSB va colabora cu Departamentul Juridic pentru pregătirea 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 solicitările de informații despre 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 pentru a nu avea/ a evita ulterioare reclamații, dar și pentru a asigura respectarea altor prevederi legale în ceea ce privește transmiterea răspunsurilor către consumatori.

Reclamațiile anonime nu vor fi acceptate și înregistrate. 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 se face prin completarea formularului on-line.

Doar comunicările primite de la clienții care îndeplinesc criteriile de reclamație trebuie trimise către Departamentul Conformitate și CSB. 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 un e-mail la adresa electronică [compliance@eximbank.com](mailto:compliance@eximbank.com) și să aștepte un avis înainte de înregistrarea reclamației.

### 5.2.2 Evaluarea preliminară a reclamațiilor

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

- obține 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 Conformitate și CSB 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 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 în mod independent și alte structuri;
- 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 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.

### **5.3 Definirea rezultatelor reclamației și procesul de autorizare pentru orice compensație**

În baza rezultatelor controalelor și evaluărilor efectuate conform principiilor menționate anterior, Departamentul Conformitate și CSB 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.

### **5.4 Pregătirea și transmiterea răspunsului către partea care face reclamația**

La finalul cazului, structura desemnată în relația cu clientul transmite reclamantului un răspuns scris la reclamațiile acestuia, întocmit în conformitate cu standardele stabilite în prezenta Politici și cu sprijinul oferit de Departamentul Conformitate și CSB și alte structuri relevante. Acest răspuns trebuie să conțină în mod specific:

- în cazul în care revendicarea este considerată neîntemeiată, o explicație clară și detaliată pentru respingerea reclamației;
- în cazul în care revendicarea 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 Conformitate și CSB trebuie să verifice implementarea efectivă sau, în mod alternativ, să asigure că structurile au preluat gestionarea activităților planificate.

Răspunsul va fi transmis de către unitatea sau structura teritorială desemnată în termenele prevăzute de nivelul de prioritate descrise în capitolul 4.3 și în Anexa nr. 4.

Regulile interne de funcționare stabilesc în mod specific condițiile în care structurile Băncii, conform prezentului document sau – în cazuri indicate – conform Funcției juridice și Funcției de conformitate, trebuie să răspundă la reclamațiile clienților, care nu pot depăși termenii indicați în reglementările aplicabile.

### **5.5 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 macroprocesele prevăzute în prezenta Politică.

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.

La încheierea activităților sus-menționate, structura Băncii sau UT desemnată de către Departamentul Conformitate și CSB oferă un răspuns la solicitările Autorității de Supraveghere. Funcția de Conformitate asigură înregistrarea și gestionarea petițiilor și răspunsurilor către Autoritățile de Supraveghere contactate, folosind instrumentele și aplicând macroprocesele descrise în prezenta Politică.

### **5.6 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 precontenciosului ordinar, asigurând în orice caz că toate informațiile și documentele considerate utile pentru răspunsul la obiecțiile primite de la Autoritatea sunt puse la dispoziție.

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

## 5.7 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 Conformitate și CSB 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.

### 5.7.1 Control de nivel I

Controalele de nivel I sunt efectuate de către UT a Băncii cu sprijinul Departamentului Gestionare Rețea, care primește reclamațiile, precum și de către structurile responsabile pentru soluționarea/ acordarea răspunsului/ corectarea problemelor neconforme:

- a. Directorul Sucursalei asigură că reclamațiile/ problemele neconforme sunt gestionate/ soluționate în termenii conveniți cu structurile implicate în fluxul de lucru;
- b. UT a Băncii va raporta cu promptitudine departamentelor responsabile problemele recurente sau disfuncționalitățile produselor/ serviciilor Băncii pentru soluționarea acestora.

### 5.7.2 Control de nivel II

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

- a. efectuează inspecții la UT asupra posibilelor reclamații primite și neînregistrate;
- b. verifică conținutul răspunsului înainte de a-l trimite clientului;
- c. monitorizează respectarea termenelor de gestionare a reclamațiilor;
- d. urmărește periodic implementarea măsurilor de remediere dispuse în urma reclamațiilor acceptate de Bancă;
- e. calculează periodic, dar nu mai mult de o dată pe an, evoluția numărului de reclamații.

### 5.7.3 Control de nivel III

Controalele de nivel III sunt efectuate de către Departamentul Audit Intern, care desfășoară activități de control pentru evaluarea eficienței și eficacității proceselor operaționale adoptate pentru gestionarea cazurilor clienților, conformitatea cu reglementările interne și externe aplicabile, precum și fiabilitatea structurii de executare și delegarea mecanismelor de autoritate.

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

**5.8.1** 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.

**5.8.2** Pentru pregătirea raportării/ raportului:

- Departamentul Conformitate și CSB 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 vor fi consolidate 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 va oferi o dezvoltare 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

| Responsabil  | Pas | Acțiuni   | Următorul pas                                 | Forme, metode și aplicații utilizate                              |
|--|-----|---|---|---|
| UT/ Structura sediului central/ Departamentul Conformitate și CSB care primește documentul   | 1   | A. primește documentul de la clienți (prin poștă, fax, e-mail, on-line etc.);<br>B. stabilește caracterul documentului – reclamație sau nu. Dacă este necesar, va fi consultat DCCSB.   | 2   | N/A<br><br>Mesaj prin e-mail dacă este necesar                    |
| Șeful Structurii sediului central / Directorul Filialei/Sucursalei/ Departamentul Conformitate și CSB care primește documentul   | 2   | A. înregistrează reclamația scrisă în „Registrul de corespondență de intrare/ ieșire” deținut de Funcția Servicii Generale din cadrul Departamentului Logistică;<br>B. se trimite automat un e-mail la adresa <a href="mailto:compliance@eximbank.com">compliance@eximbank.com</a> și apoi reclamația este preluată de către Departamentul Conformitate și CSB și înregistrată în Registrul electronic de reclamații.   | 3   | Reclamația scanată se depune prin e-mail și în paralel pe hârtie. |
| Directorul Filialei/ Sucursalei/ Șeful structurii desemnate implicate în soluționarea reclamației  | 3   | C. efectuează verificări periodice cu privire la reclamațiile transmise structurii de gestionare/ conducere, asigurându-se că acestea au fost înregistrate conform etapelor 1 și 2.<br>D. efectuează verificări periodice cu privire la reclamațiile transmise telefonic la Call Center, asigurându-se că acestea au fost înregistrate conform pașilor 3 și 4.  | 4   | „Registrul corespondenței de intrare/ ieșire”                     |
| DCCSB  | 4   | A. primește reclamația/ petiția prin poștă;<br>B. dacă este cazul, solicită informații suplimentare, cu privire la reclamație, de la destinatar și/ sau structurile și unitatea teritorială relevante;<br>C. clasifică reclamația în funcție de criteriile menționate la capitolul 4.2;<br>D. stabilește nivelul de prioritate;<br>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;<br>F. transmite instrucțiunile necesare asupra cazului pentru a asigura că structurile responsabile soluționează reclamația;<br>G. stabilește structura/ UT responsabilă de oferire a răspunsului clientului;<br>H. completează informațiile din „Probele dosarului de reclamații”. | 5 / 6 / 7<br>În funcție de situația specifică | Anexa nr. 2<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Anexa nr. 1    |
| <b>Notă (pasul nr. ).</b> DCCSB poate solicita consilierea Departamentului Juridic. Exemple de astfel de cazuri sunt:  |     |   |   |   |
| <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> </ul> |     |   |   |   |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>reclamațiile sunt primite/ recepționate de la autoritățile de supraveghere și/ sau control (BNM, ISSPNPC etc.);</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. 5), DCCSB va solicita avizul:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Departamentului Resurse Umane și Organizare</b> – despre reclamațiile privind angajații Băncii;</li> <li><b>Departamentului Gestionare Riscuri</b> – despre reclamații 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, pentru situații speciale, conform deciziei șefului DCCSB.</b></li> </ul> |   |   |   |   |
| DCCSB  | 6 | <p>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;</p> <p>B. la cererea justificată a structurilor implicate, poate modifica nivelul de prioritate stabilit inițial.</p>  | 7 / 8<br>În funcție de situația specifică | E-mail  |
| DCCSB  | 7 | <p>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, va închide reclamația și va introduce mențiunile corespunzătoare.</p> <p>B. <b>Notă:</b> acest pas poate apărea imediat după pasul nr.5.</p>   | Stop                                      | E-mail, Registrul electronic al reclamațiilor |
| Structuri desemnate din cadrul structurii sediului central / UT implicate în soluționarea reclamației  | 8 | Va elabora/ aproba/ consimți cu privire la soluționarea reclamației și elaborarea răspunsului.  | 9   | Anexa nr. 4                                   |
| Structuri desemnate din cadrul structurii sediului central / UT implicate în soluționarea reclamației  | 9 | <p>După obținerea avizului de la structurile implicate, întocmește un răspuns în scris care va fi transmis clientului în conformitate cu instrucțiunile primite de la DCCSB, <b>precum și în termenul stabilit, până la sfârșitul programului de lucru.</b></p> <p><b>Notă:</b></p> <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>DCCSB va verifica 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, va fi salvată în evidența electronică.</li> </ul> | 10  | Anexa nr. 4                                   |
| <p><b>Notă (pasul nr. 9):</b></p> <p><b>A.</b> Dacă clientul dorește să primească răspunsul prin e-mail sau fax, 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) va fi trimis la adresa de corespondență indicată de client, dacă nu există careva instrucțiuni speciale din partea clientului;</p>               |   |   |   |   |



|  |    |   |               |  |
|--|----|---|---------------|--|
| <p><b>E.</b> În cazurile menționate la pasul nr. 5 <b>pentru care s-a solicitat</b> avizul/ aprobarea Departamentului Juridic, pregătirea răspunsului se va face 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> |    |   |               |  |
| DCCSB  | 10 | După primirea răspunsului la reclamația clientului, înregistrat, scanat, datat și semnat, va fi înregistrat în Registrul electronic de reclamații și arhivat conform prevederilor capitolului Arhivare.   | 11 or<br>Stop | Registrul electronic de reclamații/ Anexa nr. 1    |
| DCCSB  | 11 | În cazul tuturor rezoluțiilor cu statut acceptat, DCCSB va introduce modelul de risc operațional în Sistemul informatic al Băncii; va actualiza 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 se abrogă „Procedura privind gestionarea reclamațiilor, dezaprobarilor și petițiilor”, aprobată de Comitetul de Management al Băncii la data de 29.07.2020.

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.

## ANEXE

|   |  |
|---|--|
| <i>Funcție</i>                                      | <i>Unitatea organizațională</i>  |
| <b>Organe de conducere</b>                          | <b>Consiliul Băncii<br/>Comitetul de Management</b>                    |
| <b>Funcția care efectuează controale de nivel I</b> | <b>Unități teritoriale (Sucursale), Departamentul Gestionare Rețea</b> |
| <b>Funcția de Conformitate</b>                      | <b>Departamentul Conformitate și CSB al Băncii</b>                     |
| <b>Funcția Juridică</b>                             | <b>Departamentul Juridic al Băncii</b>                                 |
| <b>Funcția de Audit</b>                             | <b>Departamentul Audit Intern</b>                                      |