

Informația referitoare la modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le primească și să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare a acestora la Bancă.

B.C. “EXIMBANK” S.A. (în continuare - Bancă) stabilește modul de înregistrare în Registrul de reclamații a pretențiilor și reclamațiilor consumatorilor, apărute după efectuarea actului de cumpărare sau prestării serviciului și de ținere a acestuia de către Bancă, în conformitate cu Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1141 din 04.10.2006 și actele normative interne ale Băncii.

Această informație este întocmită și făcută publică în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova prin publicare pe pagina web a Băncii www.eximbank.com, fiind disponibilă și la orice subdiviziune (sucursală, agenție) a Băncii.

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

Reclamațiile verbale ale clienților, îndeosebi cele ce țin de condițiile de deservire, vor fi soluționate amiabil, în mod verbal de către angajații subdiviziunii, respectând principiile corectitudinii și eticii profesionale. Sesizările/reclamațiile pot fi adresate Băncii în formă scrisă:

- prin consemnarea acestora în Registrul de reclamații care se află în incinta fiecărei subdiviziuni a Băncii;
- prin expedierea reclamației întocmite în formă liberă prin corespondența obișnuită sau prin depunerea acesteia la una din subdiviziunile Băncii;
- prin expedierea reclamației prin intermediul rubricii „Sugestii și reclamații” de pe site-ul Băncii (www.eximbank.com);
- prin expedierea reclamației întocmite în formă liberă la adresa electronică a Băncii: info@eximbank.com sau la adresa juridică a băncii mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare 171/1;

Registrul de reclamații

Registrul de reclamații se înmânează consumatorului doar în cazurile în care acesta dorește să înscrie careva pretenții sau reclamații și, de regulă, la prezentarea bonului de casă sau a altui document care atestă că consumatorul a beneficiat de serviciile bancare prestate de Bancă care constituie obiectul reclamației.

Registrul de reclamații nu se înmânează clienților Băncii și altor persoane care nu întrunesc calitatea de consumator (persoanelor juridice și reprezentanților acestora, persoanelor fizice ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosesc produsele/serviciile Băncii pentru necesități legate de activitatea de întreprinzător sau profesională, alte persoane care nu cad sub incidența legislației privind protecția consumatorilor).

În registrul de reclamații nu se consemnează mulțumiri sau informații altele decât cele cu caracter de reclamație.

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

Orice plângere/reclamație/pretenție, inclusiv mulțumirile și reclamațiile formulate de către clienții/persoanele care nu posedă calitatea de consumator, pot fi adresate Băncii în oricare din celelalte trei modalități menționate mai sus.

Reclamațiile formulate în formă electronică, urmează să fie expediate cu respectarea cerințelor Legii privind semnătura electronică și documentul electronic nr. 91 din 29.05.2014. Corespondența electronică purtată fără respectarea condițiilor actului legislativ sus menționat, va avea doar caracter informativ și nu va putea produce careva efecte juridice.

Responsabilitatea pentru procesul de examinare și soluționare a reclamațiilor înregistrate revine Departamentului Conformitate & AML al Băncii, care asigură, în termenul prevăzut de legislația în vigoare, examinarea reclamației înscrise în registrul de reclamații și întocmirea unui răspuns în formă scrisă consumatorului reclamant la adresa poștală indicată.

În cazul lipsei informațiilor de contact (nume, prenume, denumire, adresa poștală a reclamantului) în registrul de reclamații, nu se întocmește răspuns pentru clientul reclamant. Examinarea acestei categorii de reclamații se efectuează la propria discreție a Băncii.

Durata examinării

Termenul de examinare a reclamațiilor adresate Băncii constituie 30 de zile calendaristice. Reclamațiile care cad sub incidența Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 1141 din 04.10.2006 și a Legii privind protecția consumatorului se examinează în termenii prevăzuți de actele normative menționate. La necesitate, termenii menționați pot fi extinși în condițiile legii, ale actelor normative interne ale Băncii și ale prevederilor contractuale aplicabile.

Reguli de bază

1. Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta subdiviziunii Băncii;
2. Registrul de reclamații este ținut în fiecare subdiviziune într-un loc vizibil și accesibil pentru consumatori;
3. Accesul la registrul de reclamații se acordă prin înmânarea acestuia de către angajatul responsabil al Băncii;
4. Clienții, vizitatorii și alte persoane aflate în incinta Băncii nu sunt în drept de a lua de sine stătător registrul reclamațiilor și de a efectua consemnări în acesta;
5. În cazul lipsei informațiilor de contact ale reclamantului (numele și prenumele/denumirea, adresa), Banca este în drept să nu ia în considerație reclamația.