

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

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

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

- de către unitățile teritoriale (filiale/sucursale), 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.

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

Plângerile 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.

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

- ✓ prin poștă, la adresa juridică a Băncii: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 171/1;
- ✓ e-mail, la adresa electronică a Băncii: [info@eximbank.com](mailto:info@eximbank.com);
- ✓ site-ul web al Băncii ([www.eximbank.md](http://www.eximbank.md)), prin intermediul rubricii „Sugestii și reclamații”;
- ✓ registrul de reclamații (de la filiale/ sucursale);
- ✓ alte mijloace de comunicare, cum ar fi depunerea unei cereri pe suport de hârtie, la una din subdiviziunile Băncii.

**Registrul Reclamațiilor Consumatorilor**

Registrele de reclamații ale unităților teritoriale (filialelor/sucursalelor) 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.

### **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 patru modalități menționate mai sus. Reclamațiile formulate în formă electronică urmează să fie expediate cu respectarea cerințelor Legii nr. 124 din 19 mai 2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere. Corespondența electronică purtată fără respectarea condițiilor actului legislativ menționat anterior va avea doar caracter informativ și nu va putea produce careva efecte juridice.

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.

Departamentul Conformitate deschide dosare de reclamații și le gestionează pe baza unor proceduri care asigură în mod eficient, și prompt procesarea reclamațiilor.

### **Durata examinării**

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 intern.

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.

### **Reguli de bază**

1. Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta subdiviziunii Băncii.
2. Registrul Reclamațiilor Consumatorilor este ținut în fiecare sucursală a Băncii, într-un loc vizibil și accesibil consumatorilor.
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 petiționarului (numele și prenumele/denumirea, adresa), Banca este în drept să nu ia în considerație reclamația.

**Prim-Vicedirector General,**

**Vitalie Bucătaru**

Data: 10.05.2023