

Extras
din Procedura privind modalitatea de întocmire și soluționare a
reclamațiilor/sugestiilor în cadrul BC „ENERGBANK” S.A., aprobată de Comitetul
de Conducere (Proces-verbal nr.52 din 07.09.2018)

Reclamațiile și sugestiile clienților reprezintă o importantă sursă pentru sporirea performanței B.C. „ENERGBANK” S.A. și calității deservirii clienților, orientate spre consolidarea guvernantei corporative între Bancă și clienții săi.

Reclamația reprezintă solicitarea Clientului către Bancă pentru a elimina sau a proteja drepturile sale încălcate sau interesele legitime sau drepturile sau interesele legitime ale altor persoane, transmise în Bancă în scris sau în format electronic.

Cererea reprezintă solicitarea clientului de a prezenta explicațiile cu privire la faptele, datele și informațiile referitoare la activitatea Băncii (cu excepția prezentării extraselor și certificatelor cu privire la situația conturilor, precum și furnizarea informației ce constituie secret bancar).

Sugestia este recomandarea Clientului de îmbunătățire a prestării serviciilor bancare, îmbunătățirea organizării activității Băncii în întregime sau a subdiviziunilor sale structurale.

Termenul de examinare a reclamațiilor/sugestiilor de către Bancă este de 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – se examinează fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

Reclamațiile care conțin elemente de extraneitate se examinează în termen de până la 90 de zile lucrătoare.

Reclamațiile și sugestiile se depun în Bancă în limba de stat sau în limba rusă.

În cazul când Clientul/Reprezentantul Clientului vine cu o sugestie către Bancă, legate de corectitudinea, calitatea și/sau termenii de acordare a serviciilor, precum și în alte cazuri, Clientul/Reprezentantul Clientului poate să prezinte la Banca o solicitare în acest sens:

a) în formă scrisă, prin:

- prezentarea în Bancă personal;
- expedierea către Bancă prin poștă/servicii de curierat;
- prin înregistrarea acestora în Registrul de reclamații, disponibil în toate subdiviziunile structurale ale Băncii;

b) în format electronic, prin:

- expedierea prin e-mail Băncii www.energbank.com;
- expedierea prin rețelele de socializare (Facebook.com, Odnoklassniki.com) ;
- expedierea mesajelor pe calea „Liniei fierbinte sau programului mesajelor „alertă” care sunt acceptate 24/24 la adresa electronică antifrauda@energbank.com (în cazurile posedării informației cu privire la cazurile de corupție și fraudă în cadrul Băncii) sau Serviciulconformitate@office.energbank.com (în cazul posedării informației despre încălcările săvârșite de salariatul Băncii);
- expedierea mesajelor prin intermediul sistemului "Internet banking" (în cazul în

care între Client și Bancă este încheiat contractul privind prestarea serviciului în cauză);

- c) prin contactarea telefonică a salariaților sau a persoanelor împuternicite din cadrul Oficiului Central al Băncii sau a administratorilor Sucursalelor Băncii.

Solicitările scrise se întocmesc:

- după modelul conform Anexei nr.1 la prezenta Procedură – pentru persoanele fizice, în cazul dacă reclamațiile/sugestiile nu prezintă cerere a deținătorului cardului bancar;
- după modelul conform Anexei nr.2 la prezenta Procedură – pentru oricare persoană juridică, oricărui întreprinzător individual, oricărei gospodării țărănești (de fermieri), precum și oricărei persoane fizice care desfășoară activitate de întreprinzător sau practică activitate profesională licențiată ori autorizată, reglementată de legislația de specialitate;
- după modelul conform Anexei nr.2 la prezenta Procedură – pentru persoanele fizice, în cazul în care aceasta înaintează o cerere a deținătorului cardului bancar;
- în formă liberă, cu indicarea obligatorie a informațiilor menționate mai jos.

Reclamațiile/sugestiile depuse la Bancă, trebuie să conțină următoarele informații obligatorii:

a) numele, prenumele și patronimicul - de exclus persoanei fizice / denumirea completă a persoanei juridice, oricărui întreprinzător individual, oricărei gospodării țărănești (de fermieri), precum și oricărei persoane fizice care desfășoară activitate de întreprinzător sau practică activitate profesională licențiată ori autorizată, reglementată de legislația de specialitate (în cazul prezentării de către Reprezentantul Clientului se indică datele a Reprezentantului și a Clientului), numărul de identificare/codul fiscal al persoanei (IDNP/IDNO);

b) numărul de cont deschis în Bancă, sau numărul contractului (dacă este cazul) pentru persoanele juridice sau oricărui întreprinzător individual, oricărei gospodării țărănești (de fermieri), precum și oricărei persoane fizice care desfășoară activitate de întreprinzător sau practică activitate profesională licențiată ori autorizată, reglementată de legislația de specialitate;

c) tipul actului de identitate al Clientului (în cazul prezentării de către Reprezentantul Clientului se indică datele a Reprezentantului și a Clientului), seria, numărul, emitentul, data eliberării (pentru persoanele fizice);

d) adresa de înregistrare, adresa poștală pentru trimiterea corespondenței;

e) denumirea și rechizitele bancare a produsului/serviciului Clientului (de exemplu, numărul contractului de credit, numărul cardului de credit, numărul contului bancar, numele produsului), în cazul în care reclamațiile/sugestiile privesc produsele/serviciile Băncii;

f) esența reclamației/sugestiei (cu indicarea faptelor concrete);

g) datele de contact (adresa postală / adresa de e-mail / telefon) a Clientului (în cazul prezentării de către Reprezentantul Clientului se indică datele a Reprezentantului și a Clientului);

h) data, luna și anul înaintării reclamației/sugestiei;

i) semnătura personală a Clientului – persoanei fizice / al Reprezentantului (în cazurile în care reclamația/sugestia se înaintează Băncii pe suport de hârtie de către Client/de Reprezentantul acestuia);

j) semnătura persoanei introduse în Fișa cu specimene de semnături și amprenta ștampilei în Bancă, ca prima semnătura și ștampila (în cazul existenței) – pentru

persoanele juridice sau oricărui întreprinzător individual, oricărei gospodării țărănești (de fermieri), precum și oricărei persoane fizice care desfășoară activitate de întreprinzător sau practică activitate profesională licențiată ori autorizată, reglementată de legislația de specialitate.

Fiecare reclamație/sugestie se semnează de către Client/Reprezentantul Clientului.

Pentru a confirma cele expuse în reclamație/sugestie Clientul poate odată cu depunerea reclamației/sugestiei să prezinte documente (copiile documentelor). În cazul în care documentele confirmative nu au fost anexate la reclamație/sugestie acestea pot fi solicitate de Bancă de la Client/Reprezentantul Clientului, cu indicarea termenului de prestare. În cazul neprezentării a documentelor solicitate în termenul indicat reclamația/sugestia va fi examinată în baza documentelor disponibile.

Răspunsul Băncii Clientului/Reprezentantului Clientului la reclamația/sugestia înaintată se expiază la alegerea Băncii:

- prin poștă prin scrisoarea simplă sau recomandată cu aviz de recepție;
- personal, în cazul prezenței Clientului/Reprezentantului Clientului în Bancă;
- prin e-mail (în cazul recepționării reclamației/sugestiei în format electronic, și în cazul în care răspunsul Băncii nu conține informații confidențiale și informații ce constituie secret bancar);
- prin rețelele de socializare (Facebook, Odnoklassniki în cazul parvenii reclamațiilor/sugestiilor în același mod);
- prin intermediul sistemului "Internet banking" (în cazul parvenii reclamațiilor/sugestiilor în același mod).

Menționăm, că B.C. „ENERGBANK” S.A. susținând disponibilitatea maximă pentru toți clienții Băncii și prestarea serviciilor de calitate pentru fiecare dintre ei, este dispusă de a soluționa neînțelegerile/neclaritățile apărute, astfel salariații/persoanele împuternicite ale Băncii sunt întotdeauna gata să se întâlnească cu Clienții Băncii și să acorde un ajutor real în rezolvarea problemelor.

CERERE

(pentru persoane fizice)

Client _____ **potențialul Client**

Numele, prenumele _____

Adresa de înregistrare _____

Adresa Clientului la care se va îndrepta răspunsul Băncii _____

Actul de identitate _____ **Seria** _____

Numărul _____ **Data eliberării** _____

Organul care a eliberat actul de identitate _____

Telefon/Fax: _____ **Poșta electronică (e-mail)** _____

Tipul Solicitării: **Sugestie** **Petiție** **Reclamație**

Conținutul: _____

Prezentînd datele cu caracter personal:

- Confirm, că datele mele cu caracter persoani am prezentat benevol;
- Îmi exprim consimțământul ca B.C. „ENERGBANK” S.A. să solicite și să verifice / prelucreze informații de la Agenția Servicii Publice sau oricărui alt sistem informațional, informația cu privire la datele cu caracter personal.

Prezentul consimțământ cu privire la verificare a datelor cu caracter personal este acordat pentru o verificare a datelor mele personale, cu durata necesară pentru ca informația din documentele prezentate să fie verificată și confirmată veridicitatea acesteia.

Data/Semnătura: _____ / _____

Anexa nr.2
la Procedura privind modalitatea de întocmire și
soluționare a reclamațiilor/sugestiilor
în cadrul B.C. "ENERGBANK" S.A.

CERERE

(pentru persoanele juridice)

Client

potențialul Client

(denumirea completă a persoanei juridice)

Numărul contului, deschis la Bancă sau numărul contractului (în cazul existenței) _____

(numele, prenumele reprezentantului a persoanei juridice)

Telefon/Fax: _____ Poșta electronică (e-mail) _____

Adresa juridică: _____

Adresa Clientului la care se va îndrepta răspunsul Băncii _____

Tipul Solicitării:

Sugestie

Petiție

Reclamație

Conținutul: _____

Prezentînd datele cu caracter personal:

- Confirm, că datele mele cu caracter personal am prezentat benevol;
- Îmi exprim consimțământul ca B.C. „ENERGBANK” S.A. să solicite și să verifice / prelucreze informații de la Agenția Servicii Publice sau oricărui alt sistem informațional, informația cu privire la datele cu caracter personal.

Prezentul consimțământ cu privire la verificare a datelor cu caracter personal este acordat pentru o verificare a datelor mele personale, cu durata necesară pentru ca informația din documentele prezentate să fie verificată și confirmată veridicitatea acesteia.

(denumirea funcției)

(semnătura)

(Numele, prenumele)