
**PROCEDURA PRIVIND MECANISMELE DE
SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR DEPUSE
DE CONSUMATORI ÎN CĂDRUL B.C.
„PROCREDIT BANK” S.A.**

August 2023

Domeniul funcțional de organizare:	Secția Contact Centru
Regulament:	Procedura privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor depuse de consumatori în cadrul B.C. „ProCredit Bank” S.A.
Responsabil:	Șeful Secției Contact Centru
Nivelul de acces:	Informație cu acces public
Limba originală:	Română
Utilizatorii finali ai documentului:	<ul style="list-style-type: none"> • Toți angajații/liberi profesioniști ai Băncii • Clienții consumatori, publicul larg

REVIZUIRI

Versiune	Data aprobării de către Comitetul de Conducere	Data intrării în vigoare	Conținutul modificării
1.0	29.08.23	05.09.23	Implementare

CUPRINS:

1. Prevederi generale	4
2. Termeni și definiții	4
3. Transmiterea reclamației de către consumator.....	5
4. Soluționarea reclamației	5
5. Prevederi finale	6

1. Prevederi generale

Banca Comercială „ProCredit Bank” S.A. a fost înregistrată la 25.10.2007 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat - codul fiscal (IDNO) – 1007600059183, și activează ca instituție financiară în baza licenței Seria A MMII nr. 004497 emisă la 29.01.2018, pe un termen nedeterminat, de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în mun. Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 822501.

Banca Comercială „ProCredit Bank” S.A. deține calitatea de operator de date cu caracter personal în condițiile *Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal* furnizate de persoane fizice atunci când acestea utilizează serviciile pe care le oferă, fie prin Sucursalele și Agențiile Băncii, fie prin prezența BC „ProCredit Bank” S.A. online atunci când utilizează site-ul, aplicația web sau aplicația mobilă.

În continuare, termenii „Bancă” și „noi”, precum și derivatele acestora se referă la Banca Comercială „ProCredit Bank” S.A. (cu sediul: bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 65, of. 901, Chișinău, Republica Moldova). Termenul „Dvs.” și derivatele acestuia se referă la utilizatorul serviciilor și platformelor și aplicațiilor online a Băncii. Termenul „site-ul web” se referă <https://www.procreditbank.md/>.

Prezenta Procedură are drept scopul:

- de a descrie detaliat procesul de parvenire și soluționare a reclamațiilor primite de la Clienții consumatori ai B.C. „ProCredit Bank” S.A. și persoane terțe/publicul larg.
- de a proteja interesele Clienților/persoanelor terțe, prin intermediul îmbunătățirii calității serviciilor prestate și relațiilor cu Clienții în scopul asigurării competitivității Băncii pe piață.

Banca depune efort și diligență pentru a oferi servicii calitative. De asemenea Banca instituie și oferă mecanisme care permit Clienților și publicului larg, inclusiv consumatorilor să adreseze reclamații, sugestii/opinii. Mecanismele de adresare a reclamațiilor sunt accesibile și transparente.

Banca aplica proceduri interne care asigură examinarea eficientă a reclamațiilor, în termenul și condițiile prevăzute de lege.

Cadrul normativ

- Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare.
- Hotărârea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații.
- Regulamentul cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci, aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr.158 din 09.07.2020.
- Codul Civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06.06.2002, cu modificările ulterioare.

2. Termeni și definiții

Consumator – persoană fizică care intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură ori folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională.

Reclamație – expunerea unei nemulțumiri de către reclamant, în formă scrisă sau verbală, care vizează produsele, serviciile, angajații sau activitatea Băncii. Reclamațiile trebuie diferențiate de sugestii, sesizări, anumite solicitări de informare sau clarificare a unei informații ce ține de produsele și serviciile Băncii, expresiile de mulțumire din partea clienților ș.a.

3. Transmitere reclamației de către consumator

3.1 Reclamațiile/plângerile Clienților reprezintă o importantă sursă pentru sporirea performanței BC „ProCreditBank” S.A. și calității serviciilor Clienților.

3.2 Pentru asigurarea plenitudinii colectării reclamațiilor/plângerilor/sesizărilor, Banca asigură examinarea reclamațiilor/plângerilor transmise prin următoarele modalități:

- a) Registru de reclamații, care este un document de strictă evidență, amplasat în sucursalele/agențiile Băncii în locurile ușor accesibile și vizibile pentru Clienți;
- b) Adresare, pe numele Băncii, expusă în scris și transmisă pe suport de hârtie în Oficiul central sau la una din sucursalele Băncii, adresele le puteți găsi accesând următorul link: <https://www.procreditbank.md/filial>.
- c) Adresare, expusă în scris și transmisă în format electronic prin intermediul:
 - i. paginii web a Băncii: www.procreditbank.md/contact_groups/complaints;
 - ii. adresare, pe numele Băncii, expusă în scris și transmisă la adresa electronică a Băncii: mda.office@procredit-group.com.
- d) apel telefonic către Serviciul Contact Centru al Băncii formând numărul: 080000010 (pentru apeluri naționale) și +373 22 270707 (pentru apeluri internaționale).

4. Soluționarea reclamației

4.1 Reclamațiile adresate Băncii se examinează de către subdiviziunile abilitate cu atribuții de examinare a reclamațiilor. În procesul de examinare a reclamației este implicată și Funcția de Conformitate a Băncii – subunitate independentă, care asigură că reclamația este procesată în conformitate cu cerințele legislative și regulatorii în vigoare, și protejarea intereselor legitime ale Clienților consumatori.

4.2 Reclamația/plângerea comunicată Băncii în modul stabilit la punctul 4.2. se înregistrează în Registrul al reclamațiilor.

4.3 Reclamația/plângerea, expusă în scris în Registrul reclamațiilor, precum și plângerea, expusă verbal prin apel telefonic către Serviciul Contact Centru, se examinează și se oferă răspuns/ comunică decizia în decurs de 5 (cinci) zile calendaristice din ziua recepționării reclamației/plângerii de către Bancă.

- 4.4** În cazul în care reclamația/plângerea, conform pct. 4.3. este una complexă care necesită investigare suplimentară, Banca examinează reclamația în decurs de 14 (patrusprezece) zile calendaristice. În astfel de cazuri Banca va expedia/oferi un răspuns provizoriu, în care va indica explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Clientul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 14 (patrusprezece) zile calendaristice din ziua recepționării reclamației de către Bancă.
- 4.5** În orice alte cazuri, decât cele prevăzute de pct. 4.3., reclamațiile se examinează și se oferă răspuns în decurs de 14 (patrusprezece) zile calendaristice din ziua recepționării reclamației de către Bancă.
- 4.6** În cazul în care, petiționarul nu indică în reclamație datele de identificare și/sau de contact, Banca examinează aspectele invocate, însă este scutită de obligația de perfectare și expediere a răspunsului la reclamație/ plângere.
- 4.7** Banca nu va examina și nu va răspunde la reclamațiile / plîngerile / solicitările / adresările ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator.

5. Prevederi finale

Prezenta procedura este revizuită la necesitate, dar cel puțin o dată pe an.