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

Iunie 2024

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

REVIZURI

Versiune	Data aprobării de către Comitetul de Conducere	Data intrării în vigoare	Conținutul modificării
1.0	29.08.23	05.09.23	Implementare
2.0	25.06.24	25.06.24	Modificare 4.p7,8



CUPRINS:

1. Prevederi generale	4
2. Termeni și definiții	4
3. Recepționarea reclamațiilor	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*. Banca prelucrează date furnizate de persoane fizice atunci când acestea utilizează serviciile Băncii, fie în cadrul Sucursalelor și Agențiilor Băncii, fie prin prezența BC „ProCredit Bank” S.A. în mediul 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 ale Băncii. Termenul „site-ul web” se referă <https://www.procreditbank.md/>.

Prezenta Procedură are scopul:

- de a descrie detaliat procesul de recepționare, modul și termenii de soluționare/examinare a reclamațiilor precum și modul de informare a Clienților consumatori ai B.C. „ProCredit Bank” S.A. și persoanele 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.

Procedura este elaborată în conformitate cu prevederile următoarelor acte normative:

- Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare. - Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, cu modificările ulterioare;
- 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;
- Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare;
- altor acte normative în vigoare.

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. Recepționarea reclamațiilor

3.1 Reclamațiile/plângerile reprezintă o importantă sursă pentru sporirea performanței B.C. „ProCredit Bank” S.A. și calității servirii Clienților.

3.2 Reclamații pot fi depuse/adresate Băncii prin următoarele modalități:

- a) Reclamația, 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> .
- b) Reclamația, expusă în scris și transmisă în format electronic prin intermediul:
 - i. paginii web a Băncii: https://www.procreditbank.md/contact_groups/complaints ;
 - ii. reclamație, pe numele Băncii, expusă în scris și transmisă la adresa electronică a Băncii: mda.office@procredit-group.com.
- c) 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 și se soluționează de către subdiviziunile abilitate cu atribuții de examinare a reclamațiilor. În procesul de examinare a reclamații 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, precum și protejarea intereselor legitime ale Clienților.

4.2 Reclamația/plângerea comunicată Băncii în modul stabilit la punctul 3.2. se înregistrează în Registrul de evidență al reclamațiilor în cadrul Băncii, în conformitate cu reglementările interne ale Băncii.

4.3 Banca examinează Reclamația/plângerea depusă și comunică decizia sa într-o perioadă de timp ce nu va depăși 14 (paisprezece) zile calendaristice din ziua recepționării/depunerii reclamației/plângerii de către reclamant.

4.4 În situații excepționale și doar în cazul reclamațiilor care vizează serviciile de plată, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 14 zile calendaristice din motive independente de voința băncii, Banca obligatoriu va expedia 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 35 (treizeci și cinci) zile calendaristice din ziua recepționării reclamației de către Bancă.

4.5 Reclamația urmează a fi semnată de reclamant, cu indicarea numelui, prenumelui, adresa de domiciliu, adresa electronică, numărul de telefon, precum și alte date de identificare. În cazul în care, reclamantul nu indică în reclamație datele de identificare și/sau de contact, aceasta se consideră anonimă, Banca examinează aspectele invocate, însă este scutită de obligația de perfectare și expediere a răspunsului la reclamație/ plângere.

4.6 Banca nu va examina și nu va răspunde la reclamațiile / plângerile ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator.

4.7 Rezultatul examinării reclamației / plângerii, inclusiv decizia Băncii se aduce obligatoriu la cunoștința reclamantului prin una din următoarele modalități de informare:

- în formă scrisă pe suport hârtie prin scrisoare recomandată / electronic la adresa indicată în reclamație/în sistemul Băncii (e-mail, adresă de domiciliu, etc),

4.8 Autoritatea de supraveghere și control în domeniul drepturilor consumatorilor de servicii financiare este Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF). Consumatorul are dreptul de a depune o petiție către CNPF, atunci când nu este satisfăcut de răspunsul/decizia Băncii, prin următoarele modalități:

- prin email (cu respectarea reglementărilor cu privire la forma documentului electronic – prin aplicarea semnăturii electronice) la adresa office@cnpf.md;
- prin intermediul oficiilor poștale: la sediul CNPF sau în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77);
- la telefonul consumatorului – 022 85 95 95. Telefonul consumatorului va funcționa de luni până vineri între orele 08:30 și 17:30, fiind apelabil din orice rețea la tarif obișnuit.

5. Prevederi finale

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

5.2. Prezenta procedură este publicată pe pagina web a Băncii, în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.