

„FinComBank” S.A.

APROBAT:

prin hotărârea Consiliului Băncii
proces-verbal nr. 434-C din 17.06.2011

REGULAMENT
privind soluționarea sesizărilor și
reclamațiilor clienților

(în redacție nouă)

COORDONAT:

Victor Hovorostovschi,
Președintele Băncii
Data 17.06.2011

Chișinău 2011

DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție a sesizărilor și reclamațiilor parvenite din partea clienților în adresa SA „FinComBank” (în continuare - Bancă), organele de resort abilitate să le primească și să le soluționeze, precum și termenele de soluționare.
- 1.2. Prevederile acestui Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toate subdiviziunile Băncii.
- 1.3. Regulamentul dat este elaborat în conformitate cu Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19.07.1994, cu modificările ulterioare, alte acte legislative în vigoare, precum și cu Regulamentul BNM cu privire la dezvăluirea de către băncile licențiate din RM a informației despre activitatea lor financiară, aprobat prin Hotărârea BNM nr. 392 din 21.12.2000, cu modificările ulterioare, Statutul Băncii, Regulamentul cu privire la actele interne utilizate în cadrul SA „FinComBank”, aprobat de către Consiliul Băncii în 23.12.2008, pv 346-C și alte acte normative interne în vigoare.

CAPITOLUL I. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

- 2.1. **Reclamație/sesizare** - orice cerere scrisă, înaintată de către clientul Băncii sau altă persoană fizică ori juridică, prin care se contestă vreun act al Băncii, acțiunile angajaților Băncii sau se înaintează careva revendicări. Reclamațiile/sesizările parvenite în Bancă prin poșta electronică sau înscrise în Registrul de reclamații se echivalează celor în formă scrisă.
- 2.2. **Organe de resort** – organul executiv al Băncii, reprezentat prin Președintele Băncii sau Consiliul Băncii.
- 2.3. **Persoana responsabilă** – angajatul Băncii desemnat să examineze reclamația/sesizarea și a o transmite cu concluzia sa spre examinare organelor de resort ale Băncii, poartă răspunderea pentru prezența registrelor în locurile de deservire a clienților/non clienților și păstrarea lor.
- 2.4. **Persoana autorizată** - angajatul Băncii desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire.

CAPITOLUL II. DESCRIEREA PROCESULUI DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIȚĂRILOR

- 3.1. Clienții pot depune în scris sesizări/reclamații în adresa Băncii în forma următoare:
 - 3.1.1. personal în subdiviziunile Băncii pe suport de hârtie sau prin expedierea mesajului prin e-mail-ul liniei fierbinți a Băncii hotline@fincombank.com
 - 3.1.2. prin înscrierea sesizărilor/reclamațiilor în Registrul de reclamații amplasate în subdiviziunile Băncii în locurile ușor accesibile și vizibile pentru clienți.

Regulament privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor clienților

- 3.2. În sesizare/reclamație clientul indică obligatoriu numele, prenumele, adresa sa poștală la care solicită să fie informat referitor la rezultatele examinării sesizării/reclamației.
- 3.3. În cazul în care clientul nu indică datele sale de contact, Banca este scutită de obligație de a răspunde la reclamațiile clienților
- 3.4. Reclamațiile/sesizările înregistrate în Registrul de Reclamații
 - 3.4.1. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor prin intermediul Registrului de reclamații de către clienți/non clienți, persoana responsabilă din cadrul subdiviziunii scanează reclamația din Registrul de reclamații după care o transmite prin fax/e-mail persoanei responsabile din Sediul central spre examinare. Persoana responsabilă din cadrul Sediului central la nivelul său examinează reclamația/sesizarea și o transmite cu concluzia sa spre examinare organelor de resort ale Băncii.
- 3.5. Reclamațiile/sesizările prezentate Băncii pe suport de hârtie
 - 3.5.1. Sesizările/reclamațiile prezentate Băncii pe suport de hârtie se perfectează în adresa Președintelui Băncii.
 - 3.5.2. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor personal de către clienți pe suport de hârtie, persoana responsabilă din cadrul subdiviziunii înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și eliberează clientului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite prin fax/e-mail Sediului central spre examinare, cu expedierea ulterioară a originalului documentului. Persoana responsabilă din cadrul Sediului central înregistrează la rândul său sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și o transmite spre examinare organelor de resort ale Băncii.
- 3.6. Reclamațiile/sesizările prezentate Băncii în forma electronică
 - 3.6.1. La depunerea sesizărilor/ reclamațiilor de către clienți în forma electronică, persoana responsabilă din cadrul Sediului central la nivelul său examinează reclamația/plângerea și o transmite cu concluzia sa spre examinare organelor de resort ale Băncii
- 3.7. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor privind acțiunile organului executiv al Băncii, acestea se examinează de către Consiliul Băncii.
- 3.8. Persoana desemnată de organele de resort ale Băncii să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului reclamantului. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu Serviciul juridic al Băncii (jurisconsultul principal al Băncii sau persoana care îl substituie).
- 3.9. Proiectul răspunsului la sesizare/reclamație prezentate se pregătește în scris în maxim 20 de zile calendaristice de la data înregistrării ei. Redacția finală a răspunsului se semnează de către Președintele Băncii sau adjunctul său.
- 3.10. Sesizarea/reclamația se soluționează în termenii prevăzuți de legislația în vigoare, și anume în maxim 30 de zile de la data înregistrării ei.

Regulament privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor clienților

3.11. Clientul este informat despre rezultatul investigației și soluția propusă de către subdiviziunea din cadrul Sediului central printr-o scrisoare cu aviz. Răspunsul se înregistrează de către persoana responsabilă din cadrul Sediului central în Registrul de ieșire al documentelor Băncii.

CAPITOLUL III. EVIDENȚA REGISTRELOR DE RECLAMAȚII

Se stabilește următoarea ordine de înregistrare și monitorizare a evidenței Registrelor de reclamații:

4.1. Secția operațiuni centralizate a evidenței contabile

- a) Registrele de reclamații primite de la Editura „Statistica” este necesar de a fi reflectate în bilanț ca formulare cu regim special și contabilizarea acestora în contul 1763, deschis în Oficiul Central al Băncii cu reflectarea concomitentă a operațiunii pe contul 7611 în expresie cantitativă;
- b) În baza „Dispoziției de livrare” cu semnăturile obligatorii de predare/primire, se reflecta în bilanțul Băncii transmiterea Registrului de reclamații prin următoarea formula contabilă: Dt 1763 cu indicarea numărul filialei Ct 1763 – Oficiul Central cu reflectarea concomitentă a operațiunii pe contul 7611 a cantității eliberate;
- c) În baza actului de casare a formularelor cu regim special, prezentate de către filiale, valoarea Registrelor de reclamații eliberate spre decontare se decontează sub următoarea formulă contabilă: Dt 5907, Ct 1763 ;

4.2. Filialele Băncii

Contabilul-șef

- a) Cantitatea Registrelor de reclamații primite le de la oficiul Central în baza „Dispoziției de livrare” se înregistrează pe contul memorandum 7611 deschis în filială în expresie cantitativă;
- b) Pe măsura eliberării Registrelor de reclamații spre decontare, actul de casare a formularelor cu regim special, se expediază în Secția operațiuni centralizate a evidenței contabile nu mai târziu de data de 25 a lunii curente cu reflectarea concomitentă pe contul de memorandum ca intrare 7612 (deschis pe fiecare persoană responsabilă) în baza „Dispoziției de livrare” și în contul 7611 ca ieșire
- c) După un an de la îndeplinirea Registrelor de reclamații în baza actelor întocmite privind lichidarea (nimicirea) formularelor se efectuează ieșire lor de pe contul de memorandum 7612.

4.3. Persoanele responsabile

- a) Poartă răspunderea pentru prezența registrelor în locurile de deservire a clienților/non clienților și păstrarea lor după îndeplinire pe termen de un an.

Regulament privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor clienților

- b) Întocmesc actele privind lichidarea (nemicirea) formularelor după expirarea termenului stabilit pentru păstrarea registrelor îndeplinite.

4.4. Direcția Administrativă a Băncii

- d) Eliberarea de la depozit a Registrelor de reclamații se efectuează conform unei evidențe stricte cu întocmirea actelor corespunzătoare referitor la circulația internă a documentelor în „Dispoziția de livrare” și cu indicarea obligatorie a numărului și seriei de eliberare.
- e) Actele întocmite se transmit zilnic către secția operațiuni centralizate evidenței contabile.

CAPITOLUL IV. DISPOZIȚII FINALE

- 4.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către Consiliul Băncii.
- 4.2. Clienții Băncii vor fi informați privind prevederile regulamentului dat prin afișarea la avizierele accesibile publicului în incinta subdiviziunilor Băncii și pe site-ul oficial www.fincombank.com.