

„FinComBank” S.A.

APROBAT:

prin hotărârea Consiliului Băncii

proces-verbal nr. 354-C

din 17.02.2009

REGULAMENT
privind soluționarea sesizărilor și
reclamațiilor clienților

COORDONAT:

Victor Hovorostovschii,

Președintele Băncii

Data 04.02.2009

Chișinău 2009

CAPITOLUL I. 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 II. 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 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 înregistreze actele de intrare/ieșire.

CAPITOLUL III. DESCRIEREA PROCESULUI DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRILOR

- 3.1. Clienții pot depune în scris sesizări/reclamații în adresa Băncii personal în subdiviziunile Băncii sau prin expedierea prin e-mail-ul liniei fierbinți a Băncii hotline@fincombank.com.
- 3.2. În sesizare/reclamație clientul indică obligatoriu adresa sa poștală la care solicită să fie informat referitor la rezultatele examinării sesizării/reclamației.
- 3.3. Sesizările/reclamațiile se perfectează în adresa Președintelui Băncii.
- 3.4. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor personal de către clienți, 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

Regulament privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor clienților

- înregistrării ei, după care o transmite prin fax 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.
- 3.5. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor la Sediul central al Băncii, persoana responsabilă o înregistrează în Registrul de evidență al documentelor de intrare și o transmite spre examinare organelor de resort ale Băncii.
 - 3.6. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor privind acțiunile organului executiv al Băncii, acestea se examinează de către Consiliul Băncii.
 - 3.7. 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).
 - 3.8. Proiectul răspunsului la sesizare/reclamație 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.
 - 3.9. Sesizarea/reclamația se soluționează în termenii prevăzuți de legislația în vigoare, și anume în maxim 30 de zile de la data înregistrării ei.
 - 3.10. 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 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.