

Extras din Procedura privind modalitatea de soluționare a petițiilor în cadrul B.C. „ENERGBANK” S.A., aprobată de Comitetul de Conducere al Băncii la 04.12.2019 (Proces-verbal nr.67)

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.

Petiția reprezintă orice cerere, reclamație sau sugestie adresată Băncii de către o persoană fizică sau juridică;

Prin cerere se solicită prezentarea explicațiilor 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);

Prin reclamație se solicită eliminarea sau protejarea drepturilor încălcate ale clientului sau interesele lui legitime, drepturile sau interesele legitime ale altor persoane, transmise Băncii în scris sau în format electronic;

Prin sugestie se înțelege recomandarea formulată de Client referitoare la îmbunătățirea prestării serviciilor bancare, îmbunătățirea organizării activității Băncii în întregime sau a subdiviziunilor sale structurale în parte.

Petițiile se depun la Bancă în limba de stat sau în limba rusă și se examinează imediat sau în termen de 14 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora, iar în cazul în care necesită o studiere și examinare suplimentară — în termen de 30 de zile lucrătoare, cu informarea clientului despre măsurile întreprinse în vederea soluționării petiției și Când va primi răspunsul final.

În cazul în care petițiile contin elemente de extraneitate, acestea se examinează în termen de până la 90 de zile lucrătoare.

Termenul de examinare a petițiilor poate fi prelungit de Președintele Comitetului de Conducere al Băncii, dar nu mai mult de 30 de zile lucrătoare, cu înștiințarea petiționarului în scris despre acest fapt, dacă petiția se referă la un volum mare de informații, necesită studierea materialelor suplimentare sau sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului final.

În cazul în care clientul/reprezentantul clientului vine cu o sugestie către Bancă, ce vizează corectitudinea, calitatea și/sau termenii de acordare a serviciilor, precum și în alte cazuri, clientul/reprezentantul clientului poate să prezinte Băncii 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 sau Serviciulconformitate@office.energbank.com,
- 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 conducătorilor Sucursalelor Băncii.

Solicitările scrise se întocmesc:

- după modelul conform Anexei nr. 1 la prezenta Procedură — pentru persoanele fizice. În cazul în care cererea se înaintează de persoana fizică care este deținătoare de card bancar, în cerere se va indica numărul contului deschis în Bancă,
- după modelul conform Anexei nr.2 la prezenta Procedură — pentru oricare persoană juridică, oricare întreprinzător individual, oricare gospodărie țărănești (de fermieri), precum și oricare persoană fizice care desfășoară activitate de întreprinzător sau practică activitate profesională licențiată ori autorizată, reglementată de legislația de specialitate,
- În formă liberă, cu indicarea obligatorie a informațiilor menționate mai jos.

Petițiile adresate Băncii, trebuie să conțină următoarele informații obligatorii:

- numele, prenumele și patronimicul 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 reprezentantului și a clientului);
- 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;
- tipul actului de identitate al clientului (în cazul prezentării de către reprezentantul clientului se indică datele reprezentantului și a clientului), seria, numărul, denumirea organului care a eliberat documentul, data eliberării (pentru persoanele fizice);
- adresa de înregistrare, adresa postală pentru trimiterea corespondenței;
- 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 petiția se referă la produsele/serviciile Băncii;
- esența petiției (cu indicarea faptelor concrete);
- datele de contact (adresa poștala /adresa de e-mail/telefon) a clientului (în cazul prezentării de către reprezentantul clientului se indică datele reprezentantului și a clientului);
- data depunerii petiției;

- semnătura clientului — persoanei fizice/reprezentantului (în cazurile în care petiția se înaintează Băncii pe suport de hârtie de către client/de reprezentantul acestuia);
- semnătura persoanei introduse în Fișa cu specimene de semnături și amprenta stampilei în Bancă, ca prima semnătură 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 petiție se semnează de către Client/Reprezentantul clientului.

Pentru a confirma cele expuse în petiție Clientul este în drept, concomitent cu depunerea petiției, să prezinte documente (copiile documentelor) relevante cazului invocat. Dacă documentele confirmative nu au fost anexate la petiție, acestea pot fi solicitate de Bancă de la Client/Reprezentantul clientului, cu indicarea termenului de prezentare/depunere. În cazul neprezentării documentelor solicitate în termenul indicat, petiția va fi examinată în baza documentelor disponibile.

Răspunsul la petițiile adresate Băncii și se expediază Clientului/Reprezentantului clientului, la alegerea Băncii, prin următoarele modalități:

- 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 petiției 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 petițiilor în același mod);
- prin intermediul sistemului "Internet banking" (în cazul parvenii petițiilor 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)

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:

Prezentând 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 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: _____

CERERE
(pentru persoanele juridice)

(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:

Prezentând 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 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)

