



COMERTBANK

A P R O B A T
de Consiliul Băncii Comerciale
"COMERTBANK" S.A.
proces-verbal nr. 22
din 11.07.2024

PROCEDURA

privind soluționarea

reclamațiilor clienților

COORDONAT
la ședința Comitetului
de conducere al
BC „COMERTBANK” SA
proces-verbal nr. 71
din 20.06.2024

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților**CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE**

- 1.1. Prezenta Procedură este emisă cu scopul stabilirii modalităților prin care pot fi înaintate reclamații și sesizări în adresa BC "COMERTBANK" SA (în continuare - Bancă), persoanele abilitate să le soluționeze și modurile în care sunt expediate răspunsuri la acestea.
- 1.2. Procedura este elaborată în baza următoarelor acte legislative și normative:
- Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Legea 150-XV/2003);
 - Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr. 114 din 18.05.2012, cu modificările și completările în vigoare (în continuare – Legea 114/2012);
 - Regulamentul BNM cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci, aprobat prin HCE al BNM nr. 158 din 09.07.2020, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Regulamentul nr.158/09.07.2020);
 - Regulamentul privind cerințele de publicare a informațiilor, aprobat prin Decizia Consiliului Băncii din 18.04.2023, pv 11;
 - Regulamentul cu privire la actele normative interne, aprobat prin Decizia Consiliului Băncii din 18.04.2023, pv 11, cu modificările și completările ulterioare.
- 1.3. Reclamațiile se examinează în conformitate cu:
- Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Legea 150-XV/2003);
 - Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr. 114 din 18.05.2012, cu modificările și completările în vigoare (în continuare – Legea 114/2012).

CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentei Proceduri se utilizează următoarele noțiuni:

- 2.1. **Reclamație** – orice cerere, plângere, sesizare sau propunere adresată conducerii Băncii din partea clienților referitor la conduita angajaților Băncii, calitatea produselor acordate și serviciilor prestate de către aceștea, precum și la alte aspecte ce țin nemijlocit de drepturile clienților și activitatea Băncii privind deservirea lor.
- 2.2. **Examinator** – angajatul Băncii desemnat la discreția Vicepreședintelui Comitetului de conducere, responsabil de examinarea în termenele stabilite a reclamației recepționate conform prevederilor prezentei Proceduri.

CAPITOLUL 3. PREVEDERI COMUNE AFERENTE RECLAMAȚIILOR

- 3.1. Toate reclamațiile și sesizările clienților (în continuare - Client) trebuie să fie la maxim soluționate de către angajații BC "COMERTBANK" SA implicați în deservirea clienților, în momentul comunicării lor.
- 3.2. În cazul în care soluționarea reclamațiilor și sesizările conform pct.3.1. a eșuat, Clientul poate depune o reclamație sub formă de:
- cerere scrisă - depusă direct în oricare unitate teritorială a Băncii.
 - cerere scrisă, expediată prin poșta obișnuită sau poșta electronică.
- 3.3. Reclamația trebuie să conțină următoarele date obligatorii ale clientului:
- nume, prenume, adresa de corespondență, adresa email, nr. de telefon, dacă se solicită răspuns prin poșta electronică sau telefonic;
 - referință la serviciul acordat, documentul bancar privind operațiunea efectuată, după caz;
 - modalitatea de expediere a răspunsului la reclamație și datele necesare de contact: adresa poștală sau electronică, numărul de telefon, etc. În cazul în care Clientul nu a optat

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

- expres pentru vreo modalitate de expediere a răspunsului, acesta va fi remis prin poșta recomandată cu confirmare de primire (A.R.), conform adresei indicate în reclamație.
- d) semnătura clientului - în cazul depunerii reclamației sub formă de cerere scrisă parvenită prin poșta obișnuită sau depunerii unei reclamații scrise în unitatea Băncii.
- 3.4. Reclamația care nu conține elementele menționate la pct.3.3. din prezenta Procedură nu se examinează. De acestea se va ține cont pentru perfecționarea activității.
- 3.5. Termenele de examinare ale reclamației și prezentarea răspunsului Clientului sunt:
- 3.5.1. maxim 14 zile calendaristice din data recepționării conform pct.3.2 din prezenta Procedură în temeiul Legii 105-XV/2003, cu excepția reclamațiilor indicate la pct. 3.5.2 din prezenta Procedură;
- 3.5.2. maxim 15 zile lucrătoare din data recepționării reclamației depusă în temeiul Legii 114/2012 și rezultate din prestarea de către Bancă a:
- a) serviciilor care permit depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
 - b) serviciilor care permit retragerile de numerar dintr-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
 - c) executarea de operațiuni de plată, inclusiv transferul de fonduri într-un cont de plăți deschis la Bancă sau la un alt prestator de servicii de plată:
 - c1) executarea de debitări directe, inclusiv de debitări directe singulare;
 - c2) executarea operațiunilor de plată printr-un card de plată sau printr-un dispozitiv asemănător;
 - c3) executarea transferurilor de credit, inclusiv a transferurilor programate;
 - d) executarea operațiunilor de plată în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit pentru Client:
 - d1) executarea de debitări directe, inclusiv de debitări directe singulare;
 - d2) executarea operațiunilor de plată printr-un card de plată sau printr-un dispozitiv asemănător;
 - d3) executarea transferurilor de credit, inclusiv a transferurilor programate;
 - e) emiterea instrumentelor de plată, acceptarea instrumentelor de plată, acceptarea operațiunilor de plată;
 - f) remiterea de bani.
- 3.5.3. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare conform pct. 3.5.2. din motive independente de voința Băncii, aceasta va transmite în mod obligatoriu un răspuns provizoriu, în care va indica explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care utilizatorul serviciilor de plată va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.
- 3.6. Rezultatele examinării reclamațiilor se transmit Clientului în scris, sub aceeași formă în care a fost înaintată reclamația sau în modul indicat de Client, după caz.
- 3.7. Responsabilul de organizarea examinării reclamațiilor Clienților Băncii este Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii.
- 3.8. Pentru fiecare reclamație Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii desemnează în mod obligatoriu un executor, responsabil de examinarea reclamației (în continuare - examinator) și înaintarea propunerilor pentru luarea măsurilor, și stabilește termenele de examinare a reclamației.
- 3.9. Examinatorul studiază reclamația în termenele stabilite, prezintă Vicepreședintelui Comitetului de conducere rezultatele examinării și propunerile sale pentru luarea măsurilor.
- 3.10. Reclamațiile parvenite în adresa Băncii sunt triate, iar ulterior, în baza rezoluției Vicepreședintelui Comitetului de conducere, sunt expediate la adresa ERO@comertbank.md, și anume Secției gestiune riscuri (în continuare - SGR) în vederea identificării riscului operațional și Departamentului conformitate - în vederea identificării riscului de conformitate care a cauzat înaintarea reclamației pentru a definitiva remediarea riscului identificat în concordanță cu actele normative interne în domeniu.
- 3.11. După încheierea examinării reclamației SRCC, Departamentul conformitate broșează într-o mapă predestinată documentele legate de examinarea acesteia. SRCC,

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

Departamentul conformitate păstrează și predă în Arhiva Băncii documentele aferente reclamațiilor clienților conform prevederilor Regulamentului Arhivei BC „COMERTBANK” S.A.

3.12. Conținutul mapei include următoarele documente:

- a) reclamația imprimată dacă aceasta a parvenit prin poșta electronică, ori originalul reclamației – la parvenirea acesteia prin poștă ori în alt mod – cu viza Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii;
- b) notele explicative ale angajaților Băncii;
- c) nota de serviciu a examinatorului privind rezultatele examinării reclamației și propunerile privind luarea măsurilor;
- d) ordinele, deciziile membrului Comitetului de conducere al Băncii ca rezultat al examinării reclamației;
- e) copia răspunsului, transmisă clientului. Pentru reclamațiile, răspunsurile la care au fost trimise prin poșta recomandată, în mapă se vor include în mod obligatoriu confirmările poștale de primire (A.R.);
- f) alte documente aferente examinării reclamației.

CAPITOLUL 4. RECLAMAȚIILE CLIENȚILOR PARVENITE PRIN POȘTA OBIȘNUITĂ, POȘTA ELECTRONICĂ ȘI SUB FORMĂ DE CERERI SCRISE

4.1. Reclamațiile clienților parvenite în agențiile și sucursalele Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică și sub formă de cereri scrise

4.1.1. Reclamațiile clienților parvin în adresa directorului sucursalei (direct sau i se transmit de către angajatul agenției sau sucursalei imediat la primire).

4.1.2. Directorul sucursalei:

- a) înregistrează reclamația în Registrul corespondenței de intrare a sucursalei;
- b) înregistrează reclamația în Registrul reclamațiilor, coloanele 1-9, plasat pe intranet;
- c) expediază prin poșta electronică Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii reclamația scanată sau reclamația recepționată prin e-mail.

4.1.3. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:

- a) prin rezoluție, stabilește examinatorul și termenele de examinare în conformitate cu pct. 3.5 din prezenta Procedură;
- b) expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
- c) după caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar, Președintelui Comitetului de conducere al Băncii.

4.1.4. Examinatorul reclamației, desemnat de Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:

- a) studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului, în caz de necesitate, antrenând pentru elucidare alți angajați ai Băncii;
- b) după caz, expediază reclamația la ERO@comertbank.md;
- c) solicită explicații de la persoanele pe care s-a scris reclamația și/sau care s-au aflat în acel moment la serviciu și care ar putea da explicații privind reclamația;
- d) pregătește raportul aferent reclamației depuse, iar după caz înaintează propuneri privind luarea măsurilor;
- e) remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului, Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii;
- f) completează coloanele 10-12 din Registrul reclamațiilor.

4.1.5. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

- a) ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației. În dependență de caz, returnează rezultatele examinării pentru investigații suplimentare;
 - b) în caz de necesitate înaintează propuneri privind luarea măsurilor, stabilirea responsabililor pentru realizarea acestora și termenele de luare a măsurilor;
 - c) în caz de necesitate, solicită examinatorului reclamației raportarea cazului la ședința Comitetului de conducere;
 - d) transmite Președintelui Comitetului de conducere propunerile privind aplicarea sancțiunilor disciplinare angajaților vinovați;
 - e) remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului:
 - unității reclamate – pentru pregătirea proiectului răspunsului la reclamație;
 - SRCC, Departamentul conformitate și Secției juridice – pentru avizarea ulterioară.
- 4.1.6. Unitatea reclamată pregătește și remite proiectul răspunsului spre avizare SRCC, Departamentul conformitate și Secției juridice, ulterior spre aprobare Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii și îl expediază spre informare directorului sucursalei.
- 4.1.7. După aprobarea proiectului răspunsului clientului de către Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii, SRCC, Departamentul conformitate imprimă răspunsul la reclamație, care ulterior este semnat de Vicepreședinte.
- 4.1.8. Secretarul referent înregistrează răspunsul la reclamație în Registrul corespondenței de ieșire și:
- a) În cazul răspunsului la reclamații parvenite prin poștă și sub formă de cereri scrise îl transmite examinatorului reclamației, care:
 - a1) scanează răspunsul la reclamație și îl expediază prin e-mail către SRCC Departamentul conformitate, după care îl înregistrează în Registrul reclamațiilor;
 - a2) expediază răspunsul clientului prin poșta recomandată;
 - a3) completează coloanele 13-18 din Registrul reclamațiilor.
 - b) În cazul răspunsului la reclamații parvenite prin poșta electronică:
 - b1) îl scanează;
 - b2) îl expediază clientului de pe adresa secretary@comertbank.md, iar în copie indică SRCC Departamentul conformitate, care ulterior completează coloanele 13-18 din Registrul reclamațiilor.
- 4.1.9. În cazul în care SGR va trata reclamația menționată în subcapitolul 3.1 drept eveniment de risc operațional, directorul sucursalei reclamate trebuie să acționeze conform prevederilor Procedurii cu privire la colectarea evenimentelor de risc operațional.
- 4.1.10. Responsabilitatea privind evidența reclamațiilor clienților parvenite în sucursalele și agențiile Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică sau sub formă de cereri scrise, precum și evidența răspunsurilor la reclamații o poartă directorii de sucursale.
- 4.1.11. Responsabilitatea privind controlul evidenței reclamațiilor clienților parvenite în sucursalele și agențiile Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică sau sub formă de cereri scrise o poartă SRCC, Departamentului conformitate.
- 4.1.12. Coloana 19 din Registrul reclamațiilor poate fi completată cu informații suplimentare de către orice participant la examinarea reclamației. La completarea coloanei 19 participantul va indica în aceeași celulă numele și prenumele său.
- 4.2. Reclamațiile clienților parvenite în Sediul central al Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică și sub formă de cereri scrise**
- 4.2.1. Reclamațiile clienților parvin la secretariatul Băncii.

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

- 4.2.2. Secretarul Băncii înregistrează reclamațiile parvenite în Sediul central al Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică și sub formă de cereri scrise în Registrul corespondenței de intrare, iar ulterior le înaintează spre examinare Președintelui Comitetului de conducere, care la rândul lui le expediază spre examinare Vicepreședintelui Comitetului de conducere.
- 4.2.3. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- prin rezoluție, stabilește examinatorul și termenele de examinare în conformitate cu pct. 3.5 din prezenta Procedură;
 - expediază reclamația examinatorului, SRCC Departamentul conformitate, indicând acțiunile necesare de întreprins.
- 4.2.4. Examinatorul reclamației, desemnat de Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- înregistrează reclamația în Registrul reclamațiilor, coloanele 1-9, plasat pe intranet;
 - după caz, expediază reclamația la ERO@comertbank.md;
 - studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului, în caz de necesitate, antrenând pentru elucidare alți angajați ai Băncii;
 - solicită explicații de la persoanele pe care s-a scris reclamația și/sau care s-au aflat în acel moment la serviciu și care ar putea da explicații privind reclamația;
 - pregătește raportul asupra cazului examinat, iar după caz înaintează propuneri privind luarea măsurilor;
 - remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului, Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii;
 - completează coloanele 10-12 din Registrul reclamațiilor.
- 4.2.5. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației;
 - în caz de necesitate înaintează propuneri privind luarea măsurilor, stabilirea responsabililor pentru realizarea acestora și termenele de luare a măsurilor;
 - în caz de necesitate, solicită examinatorului reclamației raportarea cazului la ședința Comitetului de conducere;
 - transmite Președintelui Comitetului de conducere propunerile privind aplicarea sancțiunilor disciplinare angajaților vinovați;
 - remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului:
 - unității reclamate – pentru pregătirea proiectului răspunsului la reclamație
 - SRCC, Departamentul conformitate și Secției juridice – pentru avizarea ulterioară.
- 4.2.6. Unitatea reclamată pregătește și remite proiectul răspunsului spre avizare SRCC Departamentul conformitate și Secției juridice, ulterior spre aprobare Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 4.2.7. După aprobarea proiectului răspunsului clientului de către Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii, unitatea reclamată imprimă răspunsul la reclamație, care ulterior este semnat de Vicepreședinte.
- 4.2.8. În cazul în care SGR va trata reclamația menționată în subcapitolul 4.2 drept eveniment de risc operațional, șeful unității reclamate trebuie să acționeze conform prevederilor Procedurii cu privire la colectarea evenimentelor de risc operațional.
- 4.2.9. Secretarul referent înregistrează răspunsul la reclamație în Registrul corespondenței de ieșire și:

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

- a) În cazul răspunsului la reclamații parvenite prin poștă și sub formă de cereri scrise îl transmite examinatorului reclamației, care:
- a1) scanează răspunsul la reclamație și îl înregistrează în Registrul reclamațiilor;
 - a2) expediază răspunsul clientului prin poșta recomandată;
 - a3) completează coloanele 13-18 din Registrul reclamațiilor.
- b) În cazul răspunsului la reclamații parvenite prin poșta electronică:
- b1) îl scanează;
 - b2) îl expediază clientului de pe adresa secretary@comertbank.md, iar în copie indică examinatorul reclamației și SRCC Departamentul conformitate, care ulterior completează coloanele 13-18 din Registrul reclamațiilor.

4.2.10. Responsabilitatea privind evidența reclamațiilor clienților, evidența răspunsurilor la reclamațiile clienților și controlul evidenței reclamațiilor parvenite în Sediul central al Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică sau sub formă de cereri scrise, precum și evidența răspunsurilor la reclamații o poartă SRCC Departamentul conformitate.

4.2.11. Coloana 19 din Registrul reclamațiilor poate fi completată cu informații suplimentare de către orice participant la examinarea reclamației. La completarea coloanei 19 participantul va indica în aceeași celulă numele și prenumele său.

CAPITOLUL 5. DISPOZIȚII FINALE

5.1. Odată cu intrarea în vigoare a prezentei Proceduri se abrogă Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților, aprobată prin Decizia Consiliului Băncii din 15.06.2023, pv nr.19, cu modificările ulterioare.

5.2. Responsabilitățile ce decurg din prezenta Procedură sunt prezentate în matricea responsabilităților, expusă mai jos:

Responsabilități	Denumirea unității structurale	Funcția
Responsabil de actualizarea prezentului ANI	Secția reglementare și control conformitate	Șef Secție
Responsabil de controlul executării prevederilor prezentului ANI		șefii de unități structurale
Responsabil de evaluarea activității și controlul conformării prevederilor prezentului ANI	Secția audit intern /Departamentul conformitate	Personalul SAI /Departamentului conformitate
Executanții prezentului ANI	toți angajații băncii	



Anexa1_Registrul
reclamațiilor.xlsx