

1. Procedura de depunere a reclamației și termenele de soluționare

Reclamația reprezintă o declarație de nemulțumire adresată de către reclamant conducerii BC "COMERTBANK" SA cu privire la activitatea, produsele sau serviciile prestate de Bancă, cu excepția cererii de despăgubire în materie de asigurări.

Reclamantul este persoana care depune o reclamație și care se încadrează în una din următoarele categorii:

- a) consumatori, în sensul art.1 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor;
- b) asigurați sau de la persoanele păgubite, indiferent dacă sunt persoane fizice sau juridice, ce pretind sau sunt îndreptățiți la o despăgubire, potrivit Legii nr.106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule;
- c) utilizatorii de servicii de plată, indiferent dacă sunt persoane fizice sau juridice

Pentru a depune o reclamație scrisă la BC "COMERTBANK" SA, cel mai rapid o puteți face prin e-mail la adresa reclamatii@comertbank.md sau direct într-o unitate a Băncii, sau prin intermediul unui oficiu/curier poștal.

Reclamația trebuie să conțină cel puțin următoarele date obligatorii:

- a) numele, prenumele sau denumirea reclamantului;
- b) adresa poștală, adresa de email, numărul de telefon;
- c) descrierea faptelor și împrejurărilor care fac obiectul reclamației: referința la produsul acordat sau serviciul prestat, documentul bancar privind operațiunea efectuată, după caz;
- d) solicitarea reclamantului privind remedierea situației, după caz;
- e) modalitatea de expediere a răspunsului la reclamație și datele necesare de contact: adresa poștală sau de email, numărul de telefon, etc. În cazul în care reclamantul nu a optat 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.
- f) semnătura olografă a reclamantului ori a reprezentantului său legal împuternicit – în cazul depunerii reclamației sub formă de cerere scrisă parvenită prin oficiul poștal/curier sau depunerii unei reclamații scrise în unitatea Băncii, iar în cazul reclamației transmise în formă electronică – se recomandă existența semnăturii electronice calificate, în conformitate cu Legea nr.124/2022. În cazul depunerii reclamației de reprezentant, reclamația trebuie să fie însoțită de procura legalizată notarial.

La reclamație puteți anexa orice documente sau informații pe care le considerați relevante în susținerea pretențiilor formulate. Banca poate solicita completarea sau clarificarea documentelor/anexelor în cazul în care acestea nu dețin respectivele informații, care sunt necesare pentru soluționarea reclamației.

Reclamațiile al căror conținut nu poate fi descifrat, care conțin date insuficiente sau din care lipsesc elementele obligatorii de identificare ori de contact nu vor fi respinse direct. În astfel de cazuri, Banca va contacta reclamantul în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la recepționarea reclamației, în vederea solicitării clarificărilor și/sau a datelor lipsă necesare pentru examinarea acesteia. În cazul în care reclamantul nu furnizează informațiile solicitate în termen de 1 (una) zi lucrătoare de la data contactării, reclamația se clasează, ca urmare a imposibilității continuării procedurii de examinare.

Banca nu percepe taxe sau alt tip de plăți de la reclamant pentru depunerea sau examinarea reclamației, cu excepția cazurilor prevăzute de Legea nr.114/2012 privind serviciile de plată și monedă electronică.

Termenele de examinare a reclamației și de transmitere a răspunsului către reclamant sunt:

- a) maxim 14 zile calendaristice din data înregistrării acesteia în temeiul Legii nr. 105/2003, cu excepția reclamațiilor indicate la lit. b);

b) maxim 15 zile lucrătoare din data înregistrării reclamației depusă în temeiul:

- b1) Legii 114/2012 și rezultate din prestarea de către Bancă, în calitate de prestator de servicii de plată, a:
- i. serviciilor care permit depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
 - ii. serviciilor care permit retragerile de numerar dintr-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
 - iii. 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:
 - ✓ executarea de debitări directe, inclusiv de debitări directe singulare;
 - ✓ executarea operațiunilor de plată printr-un card de plată sau printr-un dispozitiv asemănător;
 - ✓ executarea transferurilor de credit, inclusiv a transferurilor programate;
 - iv. executarea operațiunilor de plată în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit pentru Client:
 - ✓ executarea de debitări directe, inclusiv de debitări directe singulare;
 - ✓ executarea operațiunilor de plată printr-un card de plată sau printr-un dispozitiv asemănător;
 - ✓ executarea transferurilor de credit, inclusiv a transferurilor programate;
 - v. emiterea instrumentelor de plată, acceptarea instrumentelor de plată, acceptarea operațiunilor de plată;
 - vi. remiterea de bani.
- b2) Legii nr.202/2017 privind activitatea băncilor a activităților desfășurate conform Statutului.
- b3) În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare conform lit.b1) 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 data recepționării reclamației.

2. Datele de contact ale persoanei/persoanelor sau ale unității responsabile de exercitarea funcției interne

Directorul sucursalei nr.1, nr. de telefon 0-22-83-57-71;

Directorul sucursalei nr.2, nr. de telefon 0-231-800-29;

Directorul sucursalei nr.3, nr. de telefon 0-22-83-58-53;

Directorul sucursalei nr.4, nr. de telefon 0-22-83-97-79;

Call centru: 0 22-14-11-11, 14111

e-mail: reclamatii@comertbank.md, telefon secretariat: 0-22-83-98-39

3. Dreptul reclamantului de a se adresa CNPF, cu indicarea datelor de contact ale autorității competente

Depunerea unei reclamații în condițiile enumerate mai sus nu afectează dreptul reclamantului de a se adresa, cu aceleași pretenții, autorităților competente, instanței de judecată

Autorități competente:

Comisia Națională a Pieței Financiare:

mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77

www.cnpf.md.

Reclamațiile în adresa CNPF pot fi depuse:

- prin e-mail, cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică, și anume cu aplicarea semnăturii electronice, la adresa office@cnpf.md;
- prin intermediul oficiilor poștale, la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției (mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77)

Telefonul consumatorului: 0-22-85-95-95 (Apelurile către acest număr de telefon se taxează cu tarif normal conform rețelei și tipului de abonament al persoanei fizice).



Telefonul consumatorului:
022 85 95 95
Program: de luni până vineri, 08:30 – 17:30
Apel cu tarif normal, accesibil din orice rețea de telefonie fixă sau mobilă din țară

**Cum pot depune o reclamație (petiție) în adresa
Comisiei Naționale a Pieței Financiare?**

 Prin intermediul adresei electronice oficiale: office@cnpf.md, cu aplicarea obligatorie a semnăturii electronice, eliberate de operatorii telefoniei mobile/CTIF/STISC*

 Prin intermediul Î.S. „Poșta Moldovei”, cu indicarea adresei Comisiei Naționale a Pieței Financiare, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 77, mun. Chișinău, MD-2012

 Prin intermediul lădiței pentru corespondență, amplasate la intrare în sediul CNPF (adresa autorității este indicată mai sus)



**Scanează codul QR pentru mai multe detalii
despre depunerea petițiilor**

**Petițiile semnate olograf (de mână), scanate și transmise ulterior prin e-mail, nu pot fi acceptate spre examinare, din motiv că sunt calificate drept copii. Potrivit cerințelor legale, petiția se depune în original*

Banca Națională a Moldovei:

MD-2005, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru nr.1