



COMERTBANK



APROBAT

de Consiliul Băncii Comerciale

"COMERTBANK" S.A.

Proces-verbal nr. 37

din 09 20 20

Președintele Consiliului
Petr SKOVORODKO

PROCEDURA

privind soluționarea reclamațiilor clienților

COORDONAT
la ședința Comitetului
de conducere al
B.C. „COMERTBANK” S.A.
proces-verbal nr. 149
din 09 septembrie 2020

Chișinău 2020

Uz Intern

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Toate reclamațiile și sesizările clienților și altor persoane (în continuare - Client) trebuie să fie la maxim soluționate de către angajații BC "COMERTBANK" SA (în continuare - Bancă) implicați în deservirea clienților, în momentul apariției lor.
- 1.2. În cazul în care aceasta nu este posibil, Clientul are dreptul să depună reclamație sub formă de:
 - a) înregistrare în cartea de reclamații. Cartea de reclamații se găsește în fiecare unitate teritorială a Băncii.
 - b) cerere pe numele conducerii Băncii, expediată prin poșta obișnuită sau poșta electronică, ori depusă la secretariatul Băncii.
- 1.3. Fiecare reclamație este un instrument prețios pentru îmbunătățirea calității proceselor business și deservirii clienților Băncii.
- 1.4. Reclamațiile se examinează în conformitate cu:
 - a) Legea privind protecția consumatorilor nr.150-XV din 13.03.2003, cu modificările și completările ulterioare (în continuare – Legea 150-XV/2003);
 - b) 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).
- 1.5. Reclamația trebuie să conțină următoarele date obligatorii ale clientului:
 - a) nume, prenume, adresa de corespondență, adresa email, nr. de telefon, dacă se solicită răspuns prin poșta electronică sau telefonic;
 - b) referință la documentul bancar privind operațiunea efectuată, după caz;
 - c) modalitatea de obținere a răspunsului la reclamația sa și datele necesare de contact: adresa poștală sau electronică, numărul de telefon, etc. În cazul în care Clientul 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.
 - d) semnătura clientului - în cazul depunerii reclamației în Cartea de reclamații sau depunerii unei reclamații scrise în unitatea Băncii.
- 1.6. Reclamația care nu conține elementele menționate la pct.1.5. din prezenta Procedură nu se examinează. Ca excepție, la decizia Vicepreședintelui Comitetului de conducere, pot fi examinate reclamațiile depuse, care nu conțin elementele prevăzute la p. 1.5. din prezenta Procedură.
- 1.7. Termenele de examinare ale reclamației și prezentarea răspunsului Clientului sunt:
 - 1.7.1. maxim 14 zile calendaristice din data primirii (înregistrării în Cartea de reclamații) conform Legii 150-XV/2003, cu excepția reclamațiilor indicate la pct. 1.7.2 din prezenta Procedură;
 - 1.7.2. maxim 15 zile conform Legii 114/2012 pentru reclamațiile rezultate din prestarea de către Bancă a:
 - a) serviciilor legate de depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
 - b) serviciilor legate de 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;

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

- 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 și/sau acceptarea cardurilor de plată și a altor instrumente de plată;
 - f) remiterea de bani;
 - g) executarea operațiunilor de plată în cazul în care consimțământul Clientului pentru executarea unei operațiuni de plată este exprimat prin intermediul oricărui dispozitiv de comunicație electronică, digitale sau informatice și în cazul în care plata este efectuată către operatorul sistemului sau al rețelei informatice sau de comunicație electronică ce acționează exclusiv ca intermediar între utilizatorul serviciilor de plată și furnizorul bunurilor și serviciilor.
- 1.8. Rezultatele examinării reclamațiilor se transmit Clientului în scris, sub aceeași formă în care a fost înaintată reclamația: la scrisoare se va răspunde printr-o scrisoare, iar la e-mail prin e-mail.
- 1.9. Responsabilul de examinarea reclamațiilor Clienților Băncii este Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii.
- 1.10. 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.
- 1.11. Examinatorul studiază reclamația în termenele stabilite, prezintă conducerii Băncii rezultatele examinării și propunerile sale pentru luarea măsurilor.
- 1.12. După încheierea examinării reclamației Secția juridică broșează într-o mapă predestinată documentele legate de examinarea acesteia. Secția juridică păstrează și predă în Arhiva Băncii documentele aferente reclamațiilor clienților conform prevederilor Regulamentului Arhivei BC „COMERTBANK” S.A.
- 1.13. Conținutul mapei include următoarele documente:
- a) copia textului reclamației din Cartea de reclamații sau 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 conducerii 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) copia înregistrării în Cartea de reclamații despre măsurile luate și expedierea răspunsului Clientului (dacă este aplicabil);
 - g) informația privind controlul faptic al executării măsurilor luate, care au fost stabilite ca rezultat al examinării reclamației;
 - h) alte documente aferente examinării reclamației.
- 1.14. Arhivarul Băncii coase în mapa „Examinarea reclamațiilor Clienților pentru anul 20__” toate documentele aferente examinării reclamațiilor clienților în conformitate cu prevederile Regulamentului Arhivei BC „COMERTBANK” S.A.

CAPITOLUL 2. RECLAMAȚIILE CLIENȚILOR ÎNREGISTRATE ÎN CARTEA DE RECLAMAȚII

2.1. Reclamațiile clienților înregistrate în Cartea de reclamații din sucursalele și agențiile Băncii

- 2.1.1. Angajatul Băncii care deschide agenția verifică zilnic, la începutul zilei de muncă existența noilor înregistrări în Cartea de reclamații a agenției.
- 2.1.2. În cazul existenței unei noi înregistrări în Cartea de reclamații a agenției sau înregistrării unei noi reclamații în prezența angajatului agenției, acesta scanează imediat reclamația clientului și o expediază prin poșta electronică în adresa directorului sucursalei de care aparține agenția.
- 2.1.3. Directorul sucursalei, atât în cazul înregistrării reclamației în Cartea de reclamații a agenției, cât și în Cartea de reclamații a sucursalei:
- înregistrează reclamația în Registrul reclamațiilor (în continuare – Registrul reclamațiilor) coloanele 1-9, plasat pe intranet, conform modelului din Anexa 1;
 - expediază reclamația scanată prin e-mail în adresa Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 2.1.4. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- examinează reclamația;
 - stabilește examinatorul și termenele de examinare în conformitate cu pct. 1.7 din prezenta Procedură;
 - expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
 - după caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar, Președintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 2.1.5. Examinatorul reclamației, desemnat de Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- 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 aferent reclamației depuse, 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.
- 2.1.6. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației. În dependență de caz, returnează rezultatele examinării pentru investigații suplimentare;
 - 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;
 - după caz, transmite Președintelui Comitetului de conducere propunerile privind aplicarea sancțiunilor disciplinare angajaților vinovați;
 - remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului, examinatorului reclamației și Secției juridice pentru examinarea și pregătirea proiectului răspunsului la reclamație.

**Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților**

- 2.1.7. Examinatorul reclamației împreună cu Secția juridică pregătește proiectul răspunsului, remite spre coordonare proiectul răspunsului Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii și îl expediază spre informare directorului sucursalei.
- 2.1.8. După aprobarea proiectului răspunsului clientului de către Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii, Secția juridică imprimă răspunsul la reclamație, care ulterior este semnat de Vicepreședinte.
- 2.1.9. Secretarul referent înregistrează răspunsul la reclamație în Registrul corespondenței de ieșire și îl transmite Secției juridice.
- 2.1.10. Secția juridică:
- a) scanează răspunsul la reclamație și îl expediază prin e-mail examinatorului reclamației pentru înregistrarea răspunsului în Cartea de reclamații a agenției/Cartea de reclamații a sucursalei;
 - b) predă răspunsul Secției administrative pentru expediere clientului prin poșta recomandată;
 - c) completează coloanele 13-18 din Registrul reclamațiilor.
- 2.1.11. Directorul sucursalei:
- a) asigură, în Cartea de reclamații a agenției/sucursalei efectuarea înregistrării privind măsurile luate;
 - b) completează coloana 19 din Registrul reclamațiilor.
- 2.1.12. Responsabilitatea privind organizarea activității cu Cartea de reclamații în agențiile și sucursalele Băncii o poartă directorii de sucursale.
- 2.1.13. Coloana 20 din Registrul reclamațiilor poate fi completată cu informații suplimentare de către orice participant la examinarea reclamației. La completarea coloanei 20 participantul va indica în aceeași celulă numele și prenumele său.
- 2.2. Reclamațiile clienților înregistrate în Cartea de reclamații din Sediul central al Băncii**
- 2.2.1. Șeful Secției operațiuni financiar-bancare CLIPRI verifică zilnic, la începerea zilei de muncă, existența unor noi înregistrări în Cartea de reclamații a Sediului central al Băncii. La existența unei noi reclamații Șeful Secției operațiuni financiar-bancare CLIPRI o scanează și o expediază prin poșta electronică în adresa Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 2.2.2. În cazul în care reclamația a fost scrisă în prezența angajatului Sediului central, acesta îl informează imediat pe Șeful Secției operațiuni financiar-bancare CLIPRI.
- 2.2.3. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- a) examinează reclamația;
 - b) stabilește examinatorul și termenele de examinare în conformitate cu pct. 1.7 din prezenta Procedură;
 - c) expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
 - d) după caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar, Președintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 2.2.4. 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) solicită explicații de la persoanele pe care s-a scris reclamația și/sau care s-au aflat în

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

- acel moment la serviciu și care ar putea da explicații privind reclamația;
- c) pregătește raportul aferent reclamației depuse, iar după caz înaintează propuneri privind luarea măsurilor;
 - d) remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului, Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii;
 - e) completează coloanele 10-12 din Registrul reclamațiilor.
- 2.2.5. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- 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) după caz, transmite Președintelui Comitetului de conducere propunerile privind aplicarea sancțiunilor disciplinare angajaților vinovați;
 - e) remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului, Secției juridice pentru examinarea și pregătirea proiectului răspunsului la reclamație;
- 2.2.6. Secția juridică pregătește proiectul răspunsului, remite spre coordonare proiectul răspunsului Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii și examinatorului reclamației, și îl expediază spre informare șefului Secției operațiuni financiar-bancare CLIPRI.
- 2.2.7. După aprobarea proiectului răspunsului clientului de către Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii Secția operațiuni financiar-bancare CLIPRI imprimă răspunsul la reclamație, care ulterior este semnat de Vicepreședinte.
- 2.2.8. Secretarul referent înregistrează răspunsul la reclamație în Registrul corespondenței de ieșire și îl transmite Secției operațiuni financiar-bancare CLIPRI.
- 2.2.9. Șeful Secției operațiuni financiar-bancare CLIPRI:
- a) scanează răspunsul la reclamație și îl expediază prin e-mail Secției juridice pentru includerea lui în dosarul reclamațiilor Băncii;
 - b) înregistrează răspunsul în Cartea de reclamații a Sediului central, efectuarea înregistrării privind măsurile luate;
 - c) predă răspunsul Secției administrative pentru expediere clientului prin poșta recomandată;
 - d) completează coloanele 13-19 din Registrul reclamațiilor.
- 2.2.10. Responsabilitatea privind organizarea activității cu Cartea de reclamații din Sediul central o poartă Șeful Secției operațiuni financiar-bancare CLIPRI.
- 2.2.11. Coloana 20 din Registrul reclamațiilor poate fi completată cu informații suplimentare de către orice participant la examinarea reclamației. La completarea coloanei 20 participantul va indica în aceeași celulă numele și prenumele său.

CAPITOLUL 3. RECLAMAȚIILE CLIENȚILOR PARVENITE PRIN POȘTA OBIȘNUITĂ, POȘTA ELECTRONICĂ ȘI SUB FORMĂ DE CERERI SCRISE**3.1. Reclamațiile clienților parvenite în agențiile și sucursalele Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică și sub formă de cereri scrise**

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

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

3.1.2. 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.

3.1.3. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:

- a) examinează reclamația;
- b) stabilește examinatorul și termenele de examinare în conformitate cu pct. 1.7 din prezenta Procedură;
- c) expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
- d) după caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar, Președintelui Comitetului de conducere al Băncii.

3.1.4. 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) 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;
- c) pregătește raportul asupra cazului examinat, iar după caz înaintează propuneri privind luarea măsurilor;
- d) remite raportul, inclusiv toate materialele aferente cazului, Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii;
- e) completează coloanele 10-12 din Registrul reclamațiilor.

3.1.5. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:

- 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, Secției juridice pentru examinarea și pregătirea proiectului răspunsului la reclamație.

3.1.6. Secția juridică pregătește proiectul răspunsului, remite spre coordonare proiectul răspunsului Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii și examinatorului reclamației, și îl expediază spre informare directorului sucursalei.

3.1.7. După aprobarea proiectului răspunsului clientului de către Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii, Secția juridică imprimă răspunsul la reclamație, care ulterior este semnat de Vicepreședinte.

3.1.8. 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:

Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților

- a1) scanează răspunsul la reclamație și îl expediază prin e-mail Secției juridice, 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 Secția juridică, care ulterior completează coloanele 13-18 din Registrul reclamațiilor.
- 3.1.9. 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.
- 3.1.10. 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 Șeful Secției juridice.
- 3.1.11. Coloana 20 din Registrul reclamațiilor poate fi completată cu informații suplimentare de către orice participant la examinarea reclamației. La completarea coloanei 20 participantul va indica în aceeași celulă numele și prenumele său
- 3.2. Reclamațiile clienților parvenite în Sediul central al Băncii prin poșta obișnuită, poșta electronică și sub formă de cereri scrise**
- 3.2.1. Reclamațiile clienților parvin la secretariatul Băncii.
- 3.2.2. 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.
- 3.2.3. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- a) examinează reclamația;
 - b) stabilește examinatorul și termenele de examinare în conformitate cu pct. 1.7 din prezenta Procedură;
 - c) expediază reclamația examinatorului și Secției juridice, indicând acțiunile necesare de întreprins.
- 3.2.4. Examinatorul reclamației, desemnat de Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:
- a) înregistrează reclamația în Registrul reclamațiilor, coloanele 1-9, plasat pe intranet;
 - b) studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului, în caz de necesitate, antrenând pentru elucidare alți angajați ai Băncii;
 - 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 asupra cazului examinat, 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.
- 3.2.5. Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii:

**Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților**

- a) ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației;
 - 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, Secției juridice pentru examinarea și pregătirea proiectului răspunsului la reclamație.
- 3.2.6. Examinatorul reclamației împreună cu Secția juridică pregătește proiectul răspunsului și remite spre coordonare proiectul răspunsului Vicepreședintelui Comitetului de conducere al Băncii.
- 3.2.7. După aprobarea proiectului răspunsului clientului de către Vicepreședintele Comitetului de conducere al Băncii, examinatorul reclamației imprimă răspunsul la reclamație, care ulterior este semnat de Vicepreședinte.
- 3.2.8. 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 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 Secția juridică, care ulterior completează coloanele 13-18 din Registrul reclamațiilor.
- 3.2.9. 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 Secția juridică.
- 3.2.10. Coloana 20 din Registrul reclamațiilor poate fi completată cu informații suplimentare de către orice participant la examinarea reclamației. La completarea coloanei 20 participantul va indica în aceeași celulă numele și prenumele său.

CAPITOLUL 4. DISPOZIȚII FINALE

- 4.1. Odată cu intrarea în vigoare a prezentei Proceduri se abrogă Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților, aprobată prin Decizia Consiliului Băncii din 15.09.2017, pv nr.22.
- 4.2. Responsabilitățile ce decurg din prezenta Procedură sunt prezentate în matricea responsabilităților, expusă mai jos:

Responsabilități	Denumirea unității structurale	Funcția
Responsabil de actualizarea	Secția reglementare și control	Șef Secție

**Procedura privind soluționarea reclamațiilor clienților**

prezentului ANI	conformitate	
Responsabil de controlul executării prevederilor prezentului ANI		șefii de unități structurale
Responsabil de evaluarea activității și controlul conformării prevederilor prezentului ANI	Secția audit intern /SRCC	Personalul SAI /economist principal
Executanții prezentului ANI	toți angajații băncii	



Anexa1_Registrul
reclamațiilor.xlsx