

## REGULAMENT

### privind

### “Mecanismele de soluționare a reclamațiilor în cadrul B.C. “Victoriabank” S.A. ”

#### Secțiunea 1. Prevederi Generale

##### 1.1. Definiții

Reclamație –sesizarea primită din partea unui client /non-client Victoriabank, prin care își exprimă nemulțumirea cu referire la produsele și serviciile prestate sau la relația cu Banca.

##### 1.2. Modalități de depunere a reclamațiilor:

- apel la Serviciul Suport Clienți 24/24:  
1303 - apel din rețea națională  
+373 22 21 03 03 - apel din străinătate
- e-mail la adresa electronică [reclamatii@vb.md](mailto:reclamatii@vb.md);
- la sediul sucursalelor și agențiilor Băncii;
- prin poștă la adresa str. 31 August 1989, nr. 141, Chișinău, Moldova;
- prin chat online pe site-ul Băncii ( Luni-Sâmbătă 8:30 - 17:30, cu excepția zilelor de sărbătoare);

##### 1.3. Cerințe de formă sau Ce trebuie să conțină o reclamație:

- nume, prenume reclamant;
- codul fiscal/IDNP (pentru clienții băncii);
- obiectul reclamației/numărul sucursalei/agentiei sau numele, prenumele angajatului care v-a deservit etc.;
- data depunerii reclamației;
- telefon de contact;
- semnătura olografă pentru reclamațiile depuse pe suport de hârtie (dacă reclamația ține de prezentarea informațiilor confidențiale (secret bancar/ date cu caracter personal));
- semnătura electronică avansată sau fără aplicarea semnăturii electronice (pentru subiecte ordinare ce țin de produsele/ serviciile băncii; timp de așteptare, deservire necorespunzătoare etc.)
- semnătura electronică calificată pentru reclamațiile depuse prin email (dacă reclamația ține de prezentarea informațiilor confidențiale (secret bancar/ date cu caracter personal));
- adresa poștală sau email-ul la care urmează să fie expediat răspunsul;
- adresa de domiciliu/electronică unde doriți să primiți răspunsul Băncii.

##### 1.4. Clasare reclamație

Reclamațiile care nu vor conține date pentru identificarea clientului, vor fi considerate anonime și nu vor fi examinate, fiind clasate cu mențiunea “LIPSA DATE RECLAMANT”.

##### 1.5. Exemple de situații în care poate fi depusă o reclamație:

- deservire necorespunzătoare a angajaților
- abordarea greșită a problemei întâmpinată de client
- calitatea produselor și serviciilor băncii:
  - perceperea taxelor și comisioanelor
  - majorarea ratei dobânzii la contractele de credit
  - calcularea greșită a ratei lunare la contractual de credit
  - micșorarea dobânzii la contractele de depozit
  - efectuarea tranzacțiilor neautorizate
- prelucrarea datelor cu caracter personal de persoane terțe;
- etc.

## 1.6. Număr de înregistrare

Orice reclamație depusă, primește un număr de înregistrare în Bancă, care este comunicat la solicitarea clientului.

## Secțiunea 2. Temeiul legal

### 2.1. Legislația națională

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu:

- 1.1.1. Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13.03.2003;
- 1.1.2. Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr.133 din 08.07.2011;
- 1.1.3. Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202 din 12.07.2013

Legii privind activitatea băncilor nr.202 din 06.10.2017

- 1.1.4. Legea privind serviciile de plată și moneda electronică nr.114 din 18.05.2012.

### 2.2. Termen de examinare

- a) Banca examinează reclamația înregistrată și comunică decizia sa în termen de cel mult 14 zile calendaristice, calculate de la data primirii reclamației.
- b) În cazul sesizărilor cărora nu le poate fi acordat răspuns în termen de 14 zile calendaristice din motive obiective sau independente de voința Victoriabank, se va expedia un răspuns provizoriu, cu precizarea termenului de soluționare final, care nu va depăși 30 de zile calendaristice de la recepționare.

Motive obiective sau independente de voința Victoriabank pot fi:

- investigații suplimentare pentru întocmirea răspunsului final, inclusiv ridicarea unor date sau documente din arhive;
  - reclamația se referă la un volum complex de informații sau, dacă se impune recepționarea unor informații suplimentare ce urmează a fi furnizate de către terțe părți;
  - înlăturarea defecțiunilor tehnice.
- c) În cazul sesizărilor în care au fost identificate defecțiuni tehnice ce nu pot fi înlăturate în termen de 14-30 zile, la fel și în cazul în care au fost sesizate alte autorități de control pentru investigare, clientul va fi informat de către Bancă despre prelungirea termenului printr-un răspuns provizoriu.

### 2.3. Autorități de control cu funcție de protecție a drepturilor consumatorilor în raport cu Banca

Comisia Națională a Pieței Financiare, reprezintă autoritatea de control, supraveghere și protecție a drepturilor consumatorilor în raport cu băncile comerciale (inclusiv B.C. "Victoriabank" S.A).

- Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu o reclamație depusă și în cazul în care clientul nu a obținut o explicație aferentă circumstanțelor invocate, acesta se poate adresa la Comisia Națională a Pieței Financiare.

## Secțiunea 3. Etapele de soluționare a reclamațiilor

### 3.1. Investigare

După depunerea reclamației prin unul din canalele indicate la pct. 1.2., aceasta este înregistrată și investigată prin prisma circumstanțelor invocate de echipa responsabilă din cadrul Băncii, abilitată în acest sens.

### 3.2. Acordare răspuns

În urma investigării cazului, clientul va recepționa răspunsul Băncii cu privire la toate aspectele invocate, în termen legal (pct.2.2.), la adresa indicată în sesizare (e-mail, adresă de domiciliu etc.) sau la adresa; nr. de telefon comunicat de client și înregistrat în sistemul bancar.

### 3.3 Contestații

În cazul în care clientul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, acesta are dreptul să se adreseze către Comisia Națională a Pieței Financiare sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la petiție copia de pe răspunsul Băncii sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa Băncii.

Reclamațiile către CNPF pot fi depuse prin următoarele modalități:

- e-mail la adresa [office@cnpf.md](mailto:office@cnpf.md) cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică (cu aplicarea semnăturii electronice) sau
- scrisoare expediată prin intermediul oficiilor poștale la adresa mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77 sau
- în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției la adresa mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77. Mai multe detalii privind atribuțiile CNPF pot fi accesate pe site-ul oficial: [cnpf.md](http://cnpf.md).