

REGULAMENT

“Modalitățile de înregistrare și soluționare a reclamațiilor”

Secțiunea 1. Prevederi Generale

1.1. 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;
- 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. Ce trebuie să conțină o reclamație:

- nume, prenume reclamant;
- codul fiscal/IDNP (pentru clienții băncii);
- obiectul reclamației/numărul sucursalei sau numele, prenumele angajatului care v-a deservit etc.;
- adresa poștală sau email-ul la care urmează să fie expediat răspunsul;
- data depunerii reclamației;
- telefon de contact;
- semnătura olografă pentru reclamațiile depuse în scris;
- semnătura electronică pentru reclamațiile depuse prin email;
- adresa de domiciliu/electronică unde doriți să primiți răspunsul Băncii.

1.4. Sesizările care după investigarea inițială nu vor conține suficiente date din cele care pot fi oferite doar de reclamant, pentru a identifica clientul și nemulțumirea acestuia se consideră anonime și nu se examinează, fiind clasate cu mențiunea “LIPSA DATE RECLAMANT”.

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

Confidențial

Atenție! Se interzice deținerea, sustragerea, alterarea, multiplicarea, distrugerea sau folosirea acestui document fără a dispune de drept de acces autorizat!

Secțiunea 2. Temeiul legal

2.1. Prezentul Regulament este elaborată 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;

2.2. Termenul general de răspuns la sesizare constituie 14 zile calendaristice de la recepționarea sesizării, ținându-se cont de excepțiile de mai jos.

- a) 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.
- b) În cazul sesizărilor în care au fost identificate defecțiuni tehnice, ce nu pot fi înlăturate în termen de 14-30 zile termenul de investigare și oferire răspuns către reclamant va fi gestionat de Specialistul Reclamații.

Drept motive obiective sau independente de voința Victoriabank pot fi reținute următoarele:

- sunt necesare 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.

Secțiunea 3. Etapele de soluționare a reclamațiilor și subdiviziunea responsabilă

3.1. Echipa Reclamații – este responsabilă de gestionarea reclamațiilor la nivelul întregii bănci. Reprezintă o echipă imparțială și instruită în contextul investigării reclamațiilor.

3.2. După depunerea reclamației prin unul din canalele indicate la pct. 1.2., aceasta este preluată și gestionată de Echipa Reclamații, care investighează împreună cu subdiviziunile Băncii responsabile de produs toate circumstanțele cazului invocat.

3.3. În baza celor analizate/ informației colectate pe caz, Echipa Reclamații formulează un răspuns cu privire la toate aspectele invocate în reclamație și îl expediază în termen legal, la adresa solicitată în cerere.

Confidențial