

Способ решения жалоб полученных от клиентов банка:

Жалобы от клиентов банка получаются в письменном виде, по телефону или при личном визиту. В зависимости от способа получения жалоб в банке, они решаются следующим образом:

Решение жалоб полученные по телефону или при личном визиту:

- Все жалобы, полученные от клиентов, зарегистрированы в реестре жалоб, полученных в банке;
- Эти жалобы решаются директором филиала, если клиент обращается в филиале или специалистом-консультантом Grup Info Centru, Serviciul Clientela если клиент обращается в центральный офис. В случае необходимости, консультант звонит в другие подразделения банка для урегулирования претензий клиента;
- В тех случаях, когда клиент обращается с жалобой в Центральный офис, консультант лично обращается в отделение банка, где произошел инцидент чтобы информировать директора о созданной ситуации для ее решения и чтобы избежать в будущем подобных случаев.
- Консультант информирует клиента в письменном виде или по телефону о результате;

Решение жалоб полученные в письменном виде:

- Данные обращения принимаются непосредственно в филиал банка, где произошел инцидент, или направляются в центральный офис. Жалобы полученные в центральный офис решаются Департаментом Audit Intern с привлечением других подразделений Центрального офиса по мере необходимости;
- После рассмотрения дела, готовится письменный ответ, в соответствии с процедурой по рассмотрению жалоб в банке и согласно сроку предусмотренный законодательством, который составляет 30 дней;
- Ответ на жалобу подписывается Председатель Правления банка, Первым Заместителем Председателя Правления Банка - или директором филиала, по мере необходимости;
- Ответы зарегистрированы в реестре жалоб в банке.