

Modalitatea de solutionare a plingerilor, reclamatilor si a sesizarilor primite de la clienti in banca:

Plingerile, reclamatile si sesizarile clientilor sint primite la banca in forma scrisa, la telefon sau prin vizita personala a clientului la banca. In dependenta de modalitatea de primire a plingerii in banca, ele sunt solutionate in modul urmatoar:

Solutionarea plingerilor si a reclamatilor prin intermediul apelului telefonic sau a vizitei personale:

- toate plingerile primite de la clienti sunt inregistrate in registrul de evidenta a plingerilor primite in banca;
- aceste plingeri sunt solutionate de catre directorul filialei in cazul in care clientul se adreseaza cu o reclamatie la filiala bancii sau de catre specialistul – Consultant in cadrul Grupului Info Centru in cazul in care clientul se adreseaza la Centrala bancii. Dupa caz, Consultantul apeleaza la alte subdiviziuni ale Centralii banci pentru solutionarea reclamatiei primite;
- in cazurile cind clientul se adreseaza cu o reclamatie la Centrala bancii, consultantul contacteaza personal filiala bancii unde a avut loc incidentul pentru a aduce la cunostinta directorului filialei despre situatia creata si luarea masurilor de solutionare si evitare pe viitor a astfel de cazuri.
- consultantul informeaza clientul in scris sau prin telefon despre rezultatul solutionarii cazului;

Solutionarea plingerilor, reclamatilor si a sesizarilor primite in forma scrisa:

- aceste adresari se primesc nemijlocit la filiala bancii unde a avut loc incidentul sau sunt expediate de catre clienti direct la Centrala bancii. Plingerile primite la Centrala bancii sunt solutionate de catre Departamentul Audit Intern al bancii cu implicarea altor subdiviziuni ale Centralii banci dupa caz;
- dupa examinarea cazului, se intocmeste raspunsul in scris la plingere in conformitate cu procedura de lucru privind examinarea plingerilor in banca si a termenilor prevazuti de legislatia in vigoare, care constituie 30 de zile;
- raspunsul la plingere este semnat de catre Presedintele Comitetului de Conducere al bancii, Prim-vicepresedintele Comitetului de Conducere al bancii – activitate Retail sau de catre directorul filialei dupa caz;
- raspunsul se inregistreaza in registrul de evidenta a plingerilor in banca.