



**Aprobat
prin decizia Consiliului băncii
din 29.12.2023
procesul-verbal nr. 34**

**Înregistrat în Registrul
reglementărilor interne
cu nr. C.48000.DCO.2586-2023**

**Regulament
privind mecanismele de soluționare a adresărilor
în cadrul BC “MAIB” S.A.**

CUPRINS:

| | |
|--|---|
| CAPITOLUL I. MODIFICĂRI | 4 |
| CAPITOLUL II. DISPOZIȚII GENERALE | 4 |
| CAPITOLUL III. RECEPȚIONAREA ADRESĂRILOR | 5 |
| CAPITOLUL IV. ÎNREGISTRAREA ADRESĂRILOR..... | 6 |
| CAPITOLUL V. EXAMINAREA ADRESĂRILOR | 6 |
| CAPITOLUL VI. EVIDENȚA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII ADRESĂRILOR..... | 7 |
| CAPITOLUL VII. DISPOZITII FINALE | 7 |

CAPITOLUL I. MODIFICĂRI

1.1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a adresărilor în cadrul BC "MAIB" S.A. a fost supus următoarelor procedee tehnice:

1.1.1. aprobat prin decizia Consiliului băncii din _____, procesul-verbal nr.

CAPITOLUL II. DISPOZIȚII GENERALE

2.1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a adresărilor în cadrul BC "MAIB" S.A. (în continuare „Regulament”) reglementează modalitatea de examinare a adresărilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa BC "MAIB" S.A. (în continuare "Bancă" sau "maib"), persoanele responsabile de examinarea adresărilor în cadrul **maib**, modul și termenele de examinare a adresărilor și de informare a autorului adresării despre rezultatul examinării ș.a.

2.2. Regulamentul este elaborat și aprobat în conformitate cu prevederile și cerințele:

2.2.1 Legii privind activitatea băncilor nr.202 din 06.10.2017, cu modificările ulterioare;

2.2.2 Legii privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202 din 12.07.2013, cu modificările ulterioare;

2.2.3 Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003, cu modificările ulterioare;

2.2.4 Legii privind Comisia Națională a Pieței Financiare nr. 192-XIV din 12.11.1998, cu modificările ulterioare;

2.2.5 Hotărârii Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații;

2.2.6 Statutului Băncii;

2.2.7 Regulamentului Consiliului BC "MAIB" S.A., aprobat în ordinea stabilită în Bancă;

2.2.8 Regulamentului Comitetului de Conducere al BC "MAIB" S.A., aprobat în ordinea stabilită în Bancă;

2.2.9 altor acte normative în vigoare.

2.3. Noțiunile utilizate în Prezentul Regulament au următoarele sensuri:

2.3.1 **Adresare** – o expunere formulată în scris ori verbal, cu indicarea datelor de contact ale clienților și/sau altor persoane și/sau fără indicarea acestora, prin care se formulează o solicitare, sugestie, reclamație, sesizare care vizează activitatea, serviciile/produsele și angajații Băncii.

2.3.2 **Autor (reclamant, petiționar)** – persoană fizică sau juridică sau grup de persoane care înaintează Băncii o adresare în condițiile legislației în vigoare și/sau a prezentului Regulament.

2.3.3 **Registru de reclamații** – registru destinat reclamațiilor și expresiilor de mulțumire ale clienților. Registrul de reclamații este ținut în modul stabilit de

legislația în vigoare. Registrul se amplasează într-un loc vizibil pentru clienți în subunitățile teritoriale.

2.3.4 **Departament responsabil** – subunitatea Băncii care examinează și soluționează adresarea, și este responsabil de pregătirea răspunsului.

CAPITOLUL III. RECEPȚIONAREA ADRESĂRILOR

3.1 Adresările vor fi soluționate de către Bancă în condițiile și termenele descrise în *"Procedura privind examinarea, gestionare și soluționarea adresărilor clienților și autorităților în cadrul maib"* și *"Procedura privind preluarea, gestionarea și soluționarea reclamațiilor clienților IMM"*, aprobată în modul stabilit de Bancă.

3.2 Adresările pot fi depuse personal ori de către persoane împuternicite prin următoarele canale:

3.2.1. La sediul subunităților teritoriale, prin înscrierea efectuată în Registrul de reclamații sau expunere verbală/scrisă către conducătorul sau alți angajați ai subunității Băncii;

3.2.2. Prin adresare expusă în scris, pe suport hârtie ori în format electronic, transmisă organelor de conducere ale Băncii;

3.2.3. Prin poșta electronică oferită de Bancă (aib@maib.md, info@maib.md, cards@maib.md, experienta.ta@maib.md, antifrauda@maib.md, tss@maib.md, protectiadatelor@maib.md, pos@maib.md, maib.business@maib.md), prin paginile web gestionate de Bancă www.maib.md, Chat online, aplicația MAIBank;

3.2.4. Prin telefon, apelând Departamentul (Orchestra) Suport Clienți/ Direcția (Band) Suport al Băncii la numerele **1313** sau **+373 22 450603** destinate persoanelor fizice, și către Departamentul (Orchestra) Suport Business Banking/ Direcția (Band) Customer Care la numărul **1314** destinat persoanelor juridice.

3.3 Adresările urmează a fi semnate de autor, fiind indicate numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică, nr. de telefon, precum și alte date pentru identificare la necesitate.

3.4 Adresările care nu vor fi semnate corespunzător pct. 3.3. se vor considera anonime și nu vor primi răspuns.

3.5 În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe adresări cu același subiect, acestea se vor comasa, autorul urmând să primească un singur răspuns.

3.6 Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă adresare cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, sau se repetă adresarea, aceasta se va atașa la adresarea inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns, și se va informa autorul despre acest fapt în forma solicitată de autor.

3.7 Adresările care conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, conțin amenințări la adresa Băncii sau angajaților vor fi examinate, însă fără oferirea răspunsului oficial.

3.8 În cazul parvenirii unor adresări, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare autorul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se detalii la problema abordată.

3.9 În cazul în care adresarea va fi înaintată greșit, adică destinatarul nu este Banca sau adresare nu ține de activitatea și competența Băncii, aceasta va fi remisă înapoi autorului în termen de 5 zile lucrătoare, în formatul în care aceasta a parvenit.

CAPITOLUL IV. ÎNREGISTRAREA ADRESĂRILOR

4.1 Înregistrarea adresărilor se realizează prin intermediul persoanelor responsabile care au recepționat adresarea, desemnate în conformitate cu *"Procedura privind examinarea, gestionare și soluționarea adresărilor clienților și autorităților în cadrul maib"* și *"Procedura privind preluarea, gestionarea și soluționarea reclamațiilor clienților IMM"*, aprobate în modul stabilit de Bancă.

4.2 Persoana responsabilă va înregistra adresarea (document scanat, fișier audio, rezumatul expunerii verbale, etc.) în aceeași zi sau cel târziu în ziua următoare lucrătoare în baza de date electronică a Băncii, pentru a fi accesibilă spre examinare. Originalul adresării pe suport de hârtie se va păstra în dosar în subunitatea care a recepționat adresarea, iar cea transmisă în format electronic se va păstra în baza de date a sistemului prin care s-a recepționat.

4.3 Înregistrarea adresărilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în baza de date electronică a Băncii, destinată în acest scop.

4.4 Baza de date electronică pentru evidența adresărilor reprezintă un registru strict intern și confidențial al Băncii, scopul căruia este asigurarea evidenței și gestionării fluxului de adresări eficiente și în termenii prevăzuți de prezentul Regulament.

CAPITOLUL V. EXAMINAREA ADRESĂRILOR

5.1 Responsabili de soluționarea adresărilor sunt:

5.1.1. Departamentul (Orchestra) Customer Experience și Calitate – pentru adresările ce se referă la persoane fizice;

5.1.2. Departamentul (Orchestra) Servicii Bancare și Suport Business Banking – pentru adresările ce se referă la persoane juridice (clienți IMM);

5.1.3. Departamentul (Orchestra) Clienți Corporativi - pentru adresările ce se referă la persoane juridice (clienți corporativi);

5.2 Procesul de examinare al adresărilor și pregătirea răspunsului este reglementat detaliat în *"Procedura privind examinarea, gestionare și soluționarea adresărilor clienților și autorităților în cadrul maib"* și *"Procedura privind preluarea, gestionarea și soluționarea reclamațiilor clienților IMM"*.

5.3 Adresările se examinează în cel mai scurt timp posibil, care nu va depăși 14 zile de la data înregistrării.

5.4 În cazuri complexe termenul de examinare poate fi prelungit cu cel mult 14 zile, fapt despre care va fi informat autorul adresării.

5.5 În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în adresare, departamentele responsabile pot solicita autorului informații, comentarii și materiale suplimentare.

5.6 Angajații Băncii sunt obligați să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul adresării, precum și a datelor cu caracter personal în conformitate cu legislația în vigoare.

5.7 Rezultatul examinării adresării se aduce obligatoriu la cunoștința autorului în una din următoarele modalități (la solicitarea autorului): pe suport de hârtie, în formă electronică sau verbală.

5.8 Persoana responsabilă, desemnată conform prevederilor pct. 4.1., are atribuția de asigurare a dovezii de recepționare a răspunsului de către autorul adresării, conform prevederilor legale în vigoare, în funcție de modalitatea solicitată de autor de furnizare a răspunsului.

CAPITOLUL VI. EVIDENȚA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII ADRESĂRILOR

6.1 Adresările, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea lor se păstrează în baza de date electronică a Băncii pe termenul stabilit de actele interne ale Băncii și în conformitate cu legislația în vigoare.

6.2 Activitatea de soluționare a adresărilor se va evalua periodic, dar nu mai rar decât trimestrial de către departamentele responsabile, stabilite în pct. 5.1. al prezentului Regulament. Totodată, se vor întreprinde măsuri în vederea examinării și înlăturării cauzelor și condițiilor care generează reclamații întemeiate și acestea vor fi luate în considerație de conducere în vederea luării unor decizii manageriale asupra problemelor sistemice.

6.3 Departamentele care examinează adresările sunt direct responsabile de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a adresărilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul necesar.

6.4 Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării adresărilor de către departamentele responsabile, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

6.5 În cazul în care adresările sunt depuse de către persoanele fizice sau juridice la o Autoritate de supraveghere privind respectarea drepturilor acestora, Banca va asigura tot suportul la soluționarea adresărilor depuse de către persoanele fizice și juridice.

6.6 Autoritatea de supraveghere în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare este Comisia Națională a Pieței Financiare. Reclamațiile pot fi depuse: prin e-mail (cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică – cu aplicarea semnăturii electronice) la adresa office@cnpf.md sau prin intermediul oficiilor poștale: la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77). Telefonul consumatorului – 022 85 95 95. Tariful către acest număr de apel va fi considerat apel cu tarif normal conform rețelei și tipului de abonament al inițiatorului.

CAPITOLUL VII. DISPOZITII FINALE

7.1. Prezentul Regulament va fi publicat pe pagina web a Băncii, conform cerințelor legislației în vigoare.

7.2. Prezentul Regulament se aprobă de către Consiliul Băncii și intră în vigoare din data aprobării.