

Anexa nr.1
la Ordinul Președintelui B.C. „UNIBANK” S.A.
nr. 165 din 11.08.2014

PROCEDURI
PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚILOR/SESIZĂRILOR
ÎN CADRUL BĂNCII COMERCIALE „UNIBANK” S.A.

mun. Chișinău, 2014

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Procedurile privind soluționarea reclamațiilor/sesizărilor în cadrul Băncii Comerciale „UNIBANK” S.A. (în continuare – Proceduri, Bancă) sunt elaborate în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994, cu modificările și completările ulterioare, alte acte legislative și normative în vigoare, inclusiv Regulamentul cu privire la dezvoltarea de către Băncile din Republica Moldova a informației aferente activității lor (Hotărârea Consiliului de Administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.52 din 20 martie 2014), precum și actelor normative interne ale Băncii în domeniul dat, inclusiv Regulamentul cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în B.C. „UNIBANK” S.A. (Decizia Consiliului Băncii din 11 iulie 2014, proces-verbal nr.113).

2. În sensul prezentelor Proceduri se utilizează următoarele noțiuni:

reclamație/sesizare (în continuare – reclamație) – o expunere scrisă sau orală adresată Băncii de o persoană sau de un grup de persoane în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, în care se contestă vreun act al Băncii și/sau acțiuni ale angajaților Băncii;

reclamant - persoană fizică și/sau juridică – client și/sau potențial client al Băncii;

organe de resort ale Băncii – Consiliul Băncii, Organul executiv unipersonal al Băncii, Vicepreședinții Băncii;

Persoană autorizată - administrator al Băncii (Vicepreședinte al Băncii, director/vicedirector al filialei Băncii) desemnat prin-un ordin pe Bancă responsabil de coordonarea procesului de soluționare a reclamațiilor, inclusiv controlul executării în termen al acestora;

persoană responsabilă – angajat al Băncii, inclusiv al filialei Băncii și oficiilor secundare ale acesteia, căruia îi sunt delegate prin instrucțiunea de serviciu obligațiile de ținere a lucrărilor de secretariat aferente reclamațiilor.

3. Prezentele Proceduri stabilesc modalitatea de recepționare, examinare, evidență a reclamațiilor depuse de către reclamant și la adresa Băncii, organele de resort abilitate să le soluționeze, precum și termenele de soluționare ale acestora.

4. Prezentele Proceduri nu se extind asupra reclamațiilor depuse de angajații Băncii, inclusiv cele ce țin de legislația muncii.

5. În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în reclamație, Banca poate invita reclamantul la sediul său, solicitând, după caz, explicații, comentarii și materiale suplimentare.

6. Banca se obligă să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul reclamației, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr.133 din 8 iulie 2011.

II. PREZENTAREA RECLAMAȚIILOR

7. Reclamațiile la adresa Băncii pot fi depuse în următoarele forme:

- a) prezentate personal pe suport de hârtie în subdiviziunile Băncii;
- b) prin curier ori expediate prin poștă la adresa Băncii;
- c) prin expedierea mesajului electronic, prin intermediul poștei electronice a Băncii la adresa e-mail welcom@unibank.md sau pe pagina web oficială a Băncii în rețeaua Internet www.unibank.md;
- d) prin fax;
- e) prin înscrierea reclamațiilor în Registrele de reclamații amplasate în subdiviziunile Băncii în locurile ușor accesibile și vizibile pentru clienți;
- f) oral sau prin telefon;

și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către Bancă.

8. Reclamațiile parvenite la adresa Băncii prin poșta electronică sau înscrise în Registrele de reclamații se echivalează celor în formă scrisă.

9. Reclamațiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele, domiciliul și alte date pentru identificarea reclamantului. În cazul transmiterii reclamației în format electronic, mesajul trebuie să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică a reclamantului și alte date de contact.

10. Reclamațiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct.9 se consideră anonime și nu se examinează.

11. Reclamațiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris sau în formă electronică reclamantul.

12. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații cu același subiect, acestea se vor conexe, reclamantul urmând să primească un singur răspuns.

13. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamație cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la reclamația inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează reclamantul.

14. În cazul în care o reclamație este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi reclamantul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

15. În cazul parvenirii unor reclamații, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare reclamantul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

16. În cazul în care o reclamație este adresată greșit, aceasta se remite înapoi reclamantului în termen de 3 zile lucrătoare.

III. ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIILOR

17. Înregistrarea reclamațiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în Registrele corespondenței de intrare și ieșire:

a) în Oficiul central al Băncii – în Direcția Administrativă (Secția secretariat) de către secretarul-referent; în Trezorerie (Secția operațiuni de piață) de către persoana responsabilă;

b) în filialele Băncii și/sau oficiile secundare ale acestora – de către secretarul-referent sau angajatul Băncii căruia îi sunt delegate obligațiile de ținere a lucrărilor de secretariat prin instrucțiunea de serviciu.

18. La înregistrarea reclamației/răspunsului la aceasta, se indică data primirii/ieșirii și numărul de înregistrare.

19. Scrierea în Registre se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștersă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).

20. Înscrierile în Registre trebuie să fie vizibile și clare.

21. În cazul în care reclamația este înregistrată în Registrul de reclamații – persoana responsabilă din subdiviziunea Băncii unde a fost efectuată înscrierea reclamației, o scanează și o transmite spre examinare Persoanei autorizate prin e-mail sau faxul acesteia în ziua în care a fost efectuat înscrișul.

22. În cazul în care reclamația este înregistrată pe pagina web oficială a Băncii – persoana responsabilă din cadrul Direcției marketing și reclamă o transmite Persoanei autorizate spre examinare.

23. În cazul în care reclamația este depusă oral sau prin telefon - persoana responsabilă din cadrul subdiviziunii Băncii înscrie în formă scurtă momentele principale ale adresării și coordonatele reclamantului la care acesta dorește ca să i se expedieze răspunsul, și transmite informația prin e-mail sau fax Persoanei autorizate pentru examinare.

IV. PROCESUL DE EXAMINARE ȘI TERMENELE DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

24. După înregistrarea reclamațiilor conform cerințelor sus-stabilite, acestea sunt transmise Persoanei autorizate spre examinare în ziua în care au fost primite.

25. Responsabil de soluționarea reclamației este persoana nominalizată prima în rezoluție.

26. În cazul în care în rezoluție sunt indicați câțiva executori, responsabilitatea pentru soluționarea corectă și în termen a reclamației o poartă în măsură egală toți executorii indicați.

27. Primul executor dintre cei indicați în rezoluție este responsabil pentru convocarea celorlalți coexecutori și organizarea soluționării tuturor problemelor abordate în reclamație.

28. Reclamațiile se examinează în termen maxim de 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.

29. Termenul de examinare a reclamației curge din momentul înregistrării acesteia.

30. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

31. Răspunsul la reclamație se perfectează în 2 exemplare originale, dintre care unul pe foaia cu antet a Băncii, sau în format electronic, și se prezintă pentru semnare conducătorului Băncii sau Persoanei autorizate într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

32. În răspunsul expediat reclamantului se indică mai întâi numele de familie și prenumele acestuia, apoi adresa.

De exemplu Dlui Cojocaru Ion,
MD 2012, mun. Chișinău,
str.Mitropolit Bănulescu Bodoni 25, ap.15

33. Angajații Băncii responsabili de efectuarea lucrărilor de secretariat verifică corectitudinea perfectării răspunsurilor (semnătura, data, indicele, adresatul, vizele etc.).

34. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința reclamantului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia - în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.

35. Răspunsul la reclamație este expediat, de regulă, de către Direcția Administrativă (Secția cancelarie și arhivă sau Secția secretariat) – în Oficiul central al Băncii, și de către angajatul Băncii căruia îi sunt delegate aceste obligații prin instrucțiunea de serviciu – în filialele Băncii.

36. Dovada recepționării răspunsului de către reclamant poate servi, după caz, semnătura reclamantului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului. Executarea reclamației în format electronic se consideră expedierea răspunsului, la adresa electronică, a autorului reclamației.

37. Reclamațiile privind acțiunile Organului executiv unipersonal sunt examinate de către Consiliul Băncii.

V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII RECLAMAȚIILOR

38. Conducerea Băncii este responsabilă de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a reclamațiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

39. Conducerea Băncii, conducătorii subdiviziunilor structurale și angajații Băncii sunt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea reclamațiilor.

40. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării reclamațiilor de către Bancă, neprevăzute de prezentele Proceduri, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

VI. PĂSTRAREA DOCUMENTAȚIEI AFERENTĂ RECLAMAȚIILOR

41. Reclamațiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea reclamațiilor, se constituie în dosare conform nomenclatorului dosarelor și se păstrează în subdiviziunea Băncii responsabilă de perfectarea răspunsului la reclamație.

42. Reclamațiile neexaminat și documentele perfectate incorect nu se pun în dosar.

43. Dosarele cu reclamațiile și documentele respective, precum și informația în bazele de date ale sistemului informațional automatizat al Băncii se păstrează timp de 3 ani.

44. Documentele cu privire la reclamații, precum și informația din bazele de date ale sistemului informațional automatizat se nimicesc în modul stabilit, la expirarea termenelor de păstrare.

VII. DISPOZIȚII FINALE

45. Prezentele Proceduri, precum și modificările și completările la acestea, intră în vigoare din data aprobării acestora de către Organul executiv unipersonal al Băncii.

46. Modificările și completările la prezentele Proceduri sunt operate la inițiativa conducerii Băncii, șefilor subdiviziunilor interesate ale Băncii.

47. Organul executiv unipersonal al Băncii printr-un ordin pe Bancă aduce la cunoștință subdiviziunilor/persoanelor interesate despre aprobarea prezentelor Proceduri, precum a modificărilor și completărilor operate la acestea.

48. În cazul introducerii modificărilor în actele legislative și normative ale Republicii Moldova, precum și în actele normative interne, prezentele Proceduri, precum și modificările și completările la acestea, se vor aplica în măsura în care nu contravin legislației, actelor normative interne și Statutului Băncii. În acest caz, subdiviziunile și angajații Băncii care aplică în activitatea sa prevederile prezentelor Proceduri, sunt obligați să inițieze imediat introducerea modificărilor corespunzătoare la prezentele Proceduri.

49. Prevederile prezentelor Proceduri sunt obligatorii spre executare pentru toate subdiviziunile Băncii.

50. Clienții Băncii vor fi informați privind prevederile prezentelor Proceduri prin afișarea pe panourile informative în subdiviziunile Băncii și pe pagina web oficială a Băncii www.unibank.md.