

**Extras din Procedura
MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR ÎN
CADRUL BCR CHIȘINĂU S.A.**

1. Informații Generale

1.1. Obiectiv

- 1.1. Instituirea unui instrument eficient de gestiune a riscului operațional și reputațional al BCRC (Banca Comerciala Romana Chișinău S.A.);
- 1.2. Menținerea unui nivel înalt de servire a clienților;
- 1.3. Segregarea adecvată a responsabilităților în cadrul procesului de management a reclamațiilor/sugestiilor/sesizărilor primite din partea clienților pentru asigurarea tratării lor într-un mod obiectiv și eficient;
- 1.4. Definirea și implementarea unui sistem de control intern adecvat în cadrul procesului de management al reclamațiilor/sugestiilor/sesizărilor adresate de clienți;
- 1.5. Respectarea cerințelor legislației în vigoare în domeniul protecției consumatorilor.

1.2. Arie de aplicabilitate

Prezenta procedură se aplica de către toate EF/UT (Entitățile Funcționale/Unitățile Teritoriale) ale BCRC.

2. Registre de reclamații

- 2.1. În BCRC există următoarele registre de evidență a reclamațiilor, sesizărilor și sugestiilor (numite în prezenta procedură reclamații):
 - a) RER (Registru unic electronic de evidență al reclamațiilor), responsabil de evidența acestuia este salariatul din cadrul DRUC (Departamentul Resurse Umane și Comunicare);
 - b) Registrul de reclamații (Registrul de reclamații a pretențiilor și reclamațiilor consumatorilor) din cadrul fiecărei UT, responsabil de evidența căruia este Directorul UT.
- 2.2. Registrul de reclamații din cadrul UT destinat înregistrării reclamațiilor persoanelor fizice/juridice, este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat/lichidat până la completarea lui integrală.
Notă: Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta UT.
- 2.3. Registrul unic electronic de evidență al reclamațiilor este registrul ținut de către salariatul din cadrul DRUC , destinat înregistrării și monitorizării procesului de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor/sugestiilor recepționate din partea reclamanților pe suport de hârtie, e-mail, on-line, întocmit conform Anexei Nr.1.

3. Formularea și adresarea

- 3.1. Reclamațiile pot fi formulate și adresate BCRC de către persoanele fizice/juridice, în scris, prin următoarele modalități:
 - a) la sediul UT, prin înscrierea reclamațiilor în Registrul de reclamații amplasat în fiecare UT într-un loc ușor accesibil și vizibil sau prin depunerea pe suport de hârtie în adresa Directorului UT;
 - b) la sediul central al BCRC, prin depunerea/transmiterea prin poștă/înregistrarea reclamației la Registratorul InfoBCR din cadrul DPS (Departamentul Procesare și Suport);
 - c) prin e-mail, la adresa reclamatii@bcr.md; În cazul respectiv reclamantului i se remite răspunsul prin e-mail.
 - d) on-line pe site-ul Băncii www.bcr.md; În cazul respectiv reclamantului i se remite răspunsul prin e-mail.
- 3.2. Excepție de la alin. 3.1. sunt reclamațiile referitoare la tranzacțiile cu carduri de plată de natură operațională. În acest caz clienții utilizează Formularul Aviz de refuz la plată din Anexa nr.2 sau contactează Serviciul Suport Carduri din cadrul Call Centru prin telefon.
- 3.3. Pentru o comunicare transparentă cu clienții BCRC, DRUC întocmește informația privind modalități de întocmire a reclamațiilor și procesul de soluționare, care este plasată pe site-ul oficial al BCRC și de către UT pe panoul existent în fiecare UT. La solicitarea clienților, salariații BCRC oferă informații privind modalitatea de formulare, înregistrare și soluționare a reclamațiilor.

4. Preluarea și înregistrarea

- 4.1. Directorul UT la sfârșitul fiecărei zile lucrătoare monitorizează înscrierile făcute în Registrul de reclamații. În cazul existenței unei înscrieri noi, Directorul UT scanează conținutul reclamației din Registrul de reclamații și în aceeași zi o trimite la adresa reclamatii@bcr.md.

- 4.2. Reclamația depusă la UT pe suport de hârtie se înregistrează în Registrul de intrare a corespondenței UT, se scanează și se transmite în aceeași zi la adresa reclamatii@bcr.md.
- 4.3. Reclamațiile/sesizările/sugestiile pe suport de hârtie depuse la sediul central al BCRC sunt înregistrate în Registrul de intrare a corespondenței BCRC gestionat de DPS (Departamentul Procesare și Suport).
- 4.4. Reclamațiile trebuie să conțină datele despre autor/expeditor: numele, prenumele și adresa e-mail sau domiciliu al reclamantului.
- 4.5. În cazul reclamațiilor primite telefonic de către UT/EF clientului i se solicită să întocmească reclamația pe site-ul BCRC sau pe suport de hârtie.
- 4.6. La data primirii, salariatul din cadrul DRUC înregistrează reclamațiile în RER.
- 4.7. DRUC stabilește EF/UT responsabilă de soluționarea reclamațiilor adresate BCRC și transmite prin e-mail documentele scanate sau redirecționează mesajele primite de la reclamant cu indicarea datei limite de răspuns.
- 4.8. În funcție de complexitatea soluționării, reclamațiile/sesizările/sugestiile pot fi remise către conducerea BCRC, care stabilește modul de soluționare.
- 4.9. În cazul reclamațiilor și sesizărilor în care sunt descrise fapte/circumstanțe cu caracter fraudulos, șeful DRUC informează prin e-mail DJ (Departamentul Juridic), DC (Departamentul Conformitate) și Consilierul Președintelui Executiv cu scopul verificării suspiciunilor de fraudă.

5. Soluționarea

- 5.1. Reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații.
 - 5.1.1. EF/UT responsabilă de soluționarea cazului întocmește și transmite răspunsul către salariatul DRUC în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației. Răspunsuri la solicitările standard sunt întocmite conform modelelor din Anexa 2. În cazul reclamațiilor care reprezintă abateri de la Codului de etica al BCRC, până la transmiterea răspunsului, Directorul UT va transmite DC spre avizare, măsurile dispuse pentru remedierea situațiilor aferent nerespectării prevederilor Codului Etica în BCR Chișinău.
 - 5.1.2. Varianta finală a răspunsului este transmisă, luând în considerare termenii indicați în alin.5.1.5 și 5.2.1, către client de către EF/UT responsabilă de soluționarea cazului, după care se transmite către salariatul din DRUC confirmarea de expediere.
 - 5.1.3. Salariatul din cadrul DRUC înregistrează data transmiterii către reclamant a răspunsului de soluționare a reclamației în RER, apoi informează Directorul UT privind expedierea răspunsului.
 - 5.1.5. În cazul reclamațiilor/sugestiilor/sesizărilor adresate Băncii care sunt înregistrate în Registrul de reclamații, termenul limită de soluționare și expediere a răspunsului către reclamant este de 15 (cincisprezece) zile calendaristice.
- 5.2. Reclamațiile recepționate pe suport de hârtie/e-mail/telefon/on-line.
 - 5.2.1. Termenul limită de soluționare și expediere a răspunsului către reclamant este de 15 (cincisprezece) zile calendaristice.
- 5.3. Avizele de refuz la plată.
 - 5.3.1 În acest caz clienții utilizează Formularul Aviz de refuz la plată din Anexa nr. 2 sau contactează Serviciul Suport Carduri din cadrul Call Centru prin telefon sau email cards@bcr.md. Salariatul din cadrul UT sau DPS înregistrează Avizul de refuz la plată în registrul de intrare a corespondenței și remite scanat documentele către cards@bcr.md, pentru a fi înregistrat în registrul electronic de Avize de refuz la plata din cadrul DPS.
 - 5.3.2 Termenul de soluționare este de maxim 45 de zile, care poate fi prelungit în cazul când este dependent de termenul de soluționare a cazului la nivel de SIP (Sisteme Internationales de plati).

6. Expedierea răspunsurilor

- 6.1. Răspunsul la reclamație trebuie să cuprindă punctul de vedere al BCRC privind cele semnalate de reclamant, precum și măsurile întreprinse de BCRC și remedierea eventualelor neajunsuri.
- 6.2. În cazul reclamației adresate on-line reclamantul recepționează răspunsul prin poșta electronică la adresa indicată.
- 6.3. Răspunsul expedit reclamantului se anexează în RER de către salariatul din cadrul DRUC. Copia răspunsului expedit reclamantului este transmisă către Directorul UT pentru înscriere/anexare în Registrul de reclamații.

- 6.4. Reclamația care nu permite identificarea expeditorului este considerată anonimă. Aceasta este înregistrată în RER, iar după filtrare EF/UT responsabilă de soluționarea cazului poate dispune de măsurile necesare pentru analiză și îmbunătățirea/eliminarea aspectului reclamat/sesizat. Reclamația/sesizarea anonimă pentru care nu se dispune efectuarea analizei se clasează de salariatul din cadrul DRUC prin efectuarea înscrierii corespunzătoare în RER.
- 6.5. În cazul în care reclamația nu este anonimă, dar datele nu sunt suficiente pentru identificarea/tratarea situației descrise, salariatul din cadrul DRUC contactează reclamantul prin e-mail/telefon pentru colectarea datelor necesare investigării. În cazul în care reclamantul refuză de a prezenta date suplimentare pentru a fi contactat, apelul telefonic va fi considerat drept răspuns la reclamație cu înscrierea în RER data, ora și nr. telefon sau atasarea mesajului e-mail.