



MODALITĂȚI DE TRANSMITERE ȘI SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR/PLÂNGERILOR

Pentru „Fincombank” S.A. opinia clientului este deosebit de importantă, contribuind la ridicarea nivelului de deservire a clienței și depistarea părților atât pozitive, cât și negative, al organizării procesului de muncă.

1. Banca asigură examinarea reclamațiilor/plângerilor transmise prin următoarele modalități:

- 1) adresare, pe numele Băncii, expusă în scris și transmisă în subdiviziunile băncii pe suport de hârtie;
- 2) adresare transmisă în format electronic la una din adresele electronice ale Băncii, paginii web a Băncii (inclusiv chat-ului online JivoChat), prin intermediul internet-bankingului Fincompay;
- 3) mesaje pe paginile Băncii în rețelele sociale;
- 4) registru de reclamații, amplasat în subdiviziunile teritoriale ale Băncii în locurile ușor accesibile și vizibile pentru clienți;
- 5) apel telefonic inclusiv către Serviciul Call-Center al Băncii;
- 6) mesaj anonim pe site-ul web al băncii în rubrica «Notificari despre incalcare, fraude și corupție în Banca».

2. Reclamația/plângerea comunicată Băncii în modul stabilit la punctul 1 se înregistrează în Registrul centralizat al reclamațiilor.

3. Reclamațiile/plângerile comunicate Băncii se examinează de către Directorii Sucursalelor respective sau diviziunea oficiului central, care este responsabilă pentru această problemă.

4. Reclamația/plângerea, expusă în Registrul reclamațiilor se examinează și se oferă răspuns în decurs de 5 (cinci) zile din ziua recepționării reclamației/plângerii de către Bancă. În cazul în care reclamația/plângerea necesită investigație suplimentară, Banca examinează reclamația în decurs de 14 (patrusprezece) zile calendaristice din ziua expunerii reclamației/plângerii.

5. În orice alte cazuri, decât cele prevăzute de pct. 4, reclamațiile se examinează și se oferă răspuns în decurs de 14 (patrusprezece) zile calendaristice din ziua recepționării reclamației de către Bancă.

6. În cazul în care, reclamantul nu indică în reclamație datele de identificare și/sau de contact, Banca este scutită de obligația de perfectare și transmitere a răspunsului la reclamație.

Call Center FinComBank: (022) 26 99 99

E-mail: callcenter@fincombank.com