

Modalitățile de întocmire și soluționare a reclamațiilor și sugestiilor

MOBIASBANCĂ – Groupe Société Générale acordă o atenție deosebită calității produselor și serviciilor bancare pe care le oferă, punând astfel pe primul loc satisfacția necesităților și așteptărilor clienților și ale altor persoane interesate.

Fiind prima și unica bancă din Moldova care deține [Certificatul ISO 9001:2015](#) în domeniul calității, Mobiasbancă depune un efort continuu pentru a menține Sistemul de Management al Calității în conformitate cu prevederile standardului internațional și pentru a îmbunătăți în permanență performanța produselor, serviciilor și proceselor sale. În același timp, prin [Declarația de politică în domeniul calității](#) banca își confirmă orientarea către clienți și interesele acestora, și asigură un caracter deschis și transparent în relațiile stabilite.

Orice reclamație sau sugestie adresată de clienți este analizată în cadrul unui proces intern bine reglementat, în mod centralizat, care oferă băncii posibilitatea de a identifica necesitățile explicite și implicite ale clienților, de a oferi soluții comerciale potrivite și a satisface așteptările exprimate de clienți. Procesul de soluționare a reclamațiilor și sugestiilor are la bază următoarele principii fundamentale: tratarea imparțială și confidențială, acordarea posibilității pentru toți clienții sau potențialii clienți de a adresa liber reclamații sau sugestii, respectarea termenelor legale de răspuns, întreprinderea acțiunilor corective și preventive pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite.

Cum funcționează?

- Sugestiile sau reclamațiile dvs. pot fi expediate în adresa Băncii **verbal** (adresate direct în unităților Băncii), **prin telefon** (la 022 256 456 - Serviciul Contactell sau la numărul de telefon al unității Băncii), **în scris** (în Registrului de reclamații din filiale, prin poștă sau fax), **prin email** (contactell@mobiasbanca.md sau calitate@mobiasbanca.md), precum și pe site-ul Băncii, sub formă de feedback prin rubrica „[Sugestii și reclamații](#)”.
- Subdiviziunile băncii care analizează reclamațiile recepționate de Bancă sunt: unitatea Băncii (filiala) unde vă deserviți sau unde a fost înregistrat cazul reclamat/sugestia, precum și Departamentul Legalitate, în calitate de subdiviziune responsabilă pentru procesul centralizat de soluționare a reclamațiilor și sugestiilor, care este disponibil la adresa de e-mail calitate@mobiasbanca.md. Datele de contact ale unităților Băncii sunt indicate pe <https://mobiasbanca.md/unitati>.
- Dvs. veți primi un răspuns în cel mult 30 de zile din data înregistrării reclamației, după cum e prevăzut în *Formularul de Intrare în Relații cu Banca*.
- În cazul în care nu sunteți de acord cu răspunsul oferit de Bancă, disputa poate fi transmisă spre soluționare unui Mediator independent din cadrul Centrului de Mediere al Camerei de Comerț și Industrie al Republicii Moldova (telefon de contact: 022-23-52-68). Vedeti [aici](#) regulile de mediere a reclamațiilor, elaborate în temeiul Legii cu privire la mediere nr. 137 din 03.07.2015.

Vă mulțumim pentru oportunitatea de a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite și vă așteptăm cu drag în unitățile Mobiasbancă!