Anexa nr. 1
la Procedura cu privire la tratarea reclamațiilor
Versiune nr. 01

MODALITĂȚILE DE ÎNTOCMIRE, DEPUNERE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

OTP Bank S.A. acordă o atenție deosebită calității produselor și serviciilor bancare pe care le oferă, punând pe primul loc satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților și ale altor persoane interesate.

OTP Bank S.A. își reafirmă angajamentul față de orientarea către client, respectarea intereselor acestora și promovarea unui climat deschis și transparent în relație cu toți clienții.

Orice reclamație sau sugestie, adresată de clienți este analizată în cadrul unui proces intern bine reglementat, organizat în mod centralizat, care permite băncii să identifice necesitățile explicite și implicite ale clienților, să ofere soluții comerciale adecvate și să răspundă așteptărilor exprimate de aceștia.

Procesul de soluționare a reclamațiilor și sugestiilor are la bază următoarele principii fundamentale:

- Tratarea imparțială și confidențială a fiecărei reclamații;
- Asigurarea posibilității pentru toți clienții sau potențialii clienți de a adresa liber reclamații;
- Respectarea termenelor legale de răspuns;
- Întreprinderea acțiunilor corective și preventive pentru îmbunătățirea continuă a calității produselor și serviciilor oferite.

Modalitatea de depunere și examinare a reclamațiilor

a) Sugestiile sau Reclamațiile pot fi transmise Băncii prin următoarele metode:
- Personal, completând Formularul "Fișa reclamației" la orice sucursală a Băncii sau la Oficiul Central al Băncii;
- Prin telefon la:
  022 256 456 - pentru Persoane Fizice;
  022 812 555 – pentru Persoane Juridice;
- Prin poștă, la adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfînt 81A, MD-2012;
- Prin poșta electronică, la una din adresele**:** calitate@otpbank.md sau info@otpbank.md;
- Prin completarea formularului de feedback de pe site-ul Băncii, secțiunea „Reclamații";
- Prin Chat OTP Mobile Banking/OTP Internet Banking.

b) Reclamațiile primite sunt înregistrate și analizate de subdiviziunile competente ale băncii. Pentru a asigura o soluționare corectă și uniformă la nivelul întregii bănci, procesul este coordonat de Oficiul Central.
c) După examinarea reclamației, veți primi un răspuns în termenii stabiliți de legislația în vigoare privind protecția consumatorilor.
d) În conformitate cu art.76 alin.(1) din Codul administrativ nr.116/2018, reclamațiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului vor fi examinate, însă Banca nu va transmite nici un răspuns la acestea.
e) În cazul în care nu sunteți de acord cu răspunsul oferit de Bancă, disputa poate fi transmisă spre soluționare unui mediator independent, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

În cazul în care răspunsul oferit nu corespunde așteptărilor dumneavoastră, puteți depune o reclamație la Autoritatea de supraveghere a protecției consumatorilor de servicii financiare –
Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF).
Reclamațiile pot fi transmise prin e-mail la: office@cnpf.md (cu semnătură electronică)
sau prin poștă, la adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77.
Linia dedicată consumatorilor: 022 85 95 95 (apel cu tarif normal).

OTP Bank S.A.• Capital Social: 100 000 000 MDL • Număr de înregistrare de stat – 1002600006089
bd. Ștefan cel Mare și Sfînt 81A • MD-2012 Chișinău, Moldova • telefon: +373 22 256 456 • e-mail: info@otpbank.md • www.otpbank.md