

## Modalitățile de întocmire și soluționare a reclamațiilor

Mobiasbanca – OTP Group S.A. (în continuare "Banca") 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.

În același timp, 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: 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.

Iată cum funcționează:

- Sugestiile sau reclamațiile dvs. pot fi expediate în adresa Băncii **verbal** (adresate direct în cadrul sucursalelor Băncii), **prin telefon** (la 022 256 456 – Call Center sau la numărul de telefon al unității Băncii), **în scris** (în Registrul de reclamații din sucursale, prin poștă sau fax), **prin email** ([info@mobiasbanca.md](mailto:info@mobiasbanca.md) sau [calitate@mobiasbanca.md](mailto:calitate@mobiasbanca.md)), precum și pe site-ul Băncii la rubrica [Sugestii și reclamații](#).
- Subdiviziunile Băncii care analizează reclamațiile recepționate sunt: sucursala Băncii la care vă deserviți sau 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](mailto:calitate@mobiasbanca.md). Vedeți [aici](#) datele de contact ale sucursalelor Băncii.
- Dvs. veți primi un răspuns conform termenelor prevăzute în legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- În cazul în care nu sunteți de acord cu răspunsul oferit de Bancă, disputa poate fi transmisă spre soluționare unui mediator independent, în mod gratuit. Vedeți [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 Băncii!