

## MODALITĂȚILE DE ÎNTOCMIRE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

OTP Bank S.A. 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, 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?

- a) Sugestiile sau reclamațiile dvs. pot fi expediate în adresa Băncii **verbal** (adresate direct în unităților Băncii), **prin telefon** (la nr 022 256 456 - pentru persoane fizice, la nr de telefon 022 812 555 – pentru Persoane Juridice, sau la numărul de telefon al unității Băncii), **în scris** (în Formularul pentru înregistrarea reclamației din sucursale, prin poștă), **prin poșta electronică**: [info@otpbank.md](mailto:info@otpbank.md), [business.support@otpbank.md](mailto:business.support@otpbank.md) sau [calitate@otpbank.md](mailto:calitate@otpbank.md), precum și pe site-ul Băncii, sub formă de feedback prin rubrica „Reclamații”, cât și în Chat OTP Mobile Banking/OTP Internet Banking.
- b) Subdiviziunile băncii care analizează reclamațiile recepționate de Bancă sunt: unitatea Băncii (sucursala) unde vă deserviți sau unde a fost înregistrat cazul reclamat, precum și Departamentul Retail Network Management, în calitate de subdiviziune responsabilă pentru procesul centralizat de soluționare al reclamațiilor și sugestiilor, care este disponibil la adresa electronică [calitate@otpbank.md](mailto:calitate@otpbank.md). Datele de contact ale unităților Băncii sunt indicate pe <https://otpbank.md/unitati>.
- c) Dvs. veți primi un răspuns în cel mult 14 zile din data înregistrării reclamației, termeni stabiliți de Legea privind protecția consumatorilor.
- d) 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.

Vă mulțumim pentru oportunitatea de a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite și vă așteptăm cu drag în unitățile OTP Bank.