



MODALITĂȚI DE TRANSMITERE ȘI SOLUȚIONARE A SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR/PLÂNGERILOR

Pentru „FinComBank” S.A. opinia fiecărui client este importantă, aceasta contribuie la îmbunătățirea calității deservirii clienților și la identificarea aspectelor atât pozitive, cât și negative, ale organizării activităților Băncii.

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

- 1) adresare, pe numele Băncii, expusă în scris și depusă în subdiviziunile Băncii pe suport de hârtie;
- 2) adresare transmisă în formă electronică la una din adresele electronice ale Băncii, în chat-ului online (accesibil pe pagina web a Băncii www.fincombank.com), prin intermediul internet-banking-ului FinComPay;
- 3) mesaj pe pagina web a Băncii în rubrica „Informație utilă/ Sesizări ale clienților”;
- 4) mesaje pe paginile Băncii în rețelele de socializare, cum ar fi Facebook, Instagram, LinkedIn, Ok, TikTok, sau în aplicațiile Google My Business, Play Market, App Store;
- 5) apel telefonic, inclusiv către Serviciul Call-Center al Băncii pe numărul **(022) 26 99 99**.

2. Sesizarea/reclamația/plângerea trebuie să conțină următoarele elemente:

- a) numele și prenumele persoanei ce depune sesizarea/reclamația/plângerea;
- b) codul fiscal (după caz);
- c) domiciliul sau sediul persoanei ce depune sesizarea/reclamația/plângerea, adresa de poștă electronică, telefon mobil, dacă se solicită răspuns pe această cale;
- d) obiectul sesizării/reclamației/plângerii și motivarea acesteia;
- e) documente confirmative și dovezi (după caz).

3. Sesizarea/reclamația/plângerea primită de Bancă, prin oricare dintre metodele enumerate la punctul 1, se înregistrează în Registrul centralizat al reclamațiilor și se examinează de către subdiviziunile responsabile ale Băncii, conform competenței.

4. În cazul depunerii de către Client (persoana fizică) a sesizării/reclamației/plângerii cu privire la remedierea deficiențelor apărute în baza unui produs/serviciu prestat de către Bancă, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației).

5. Sesizarea/reclamația/plângerea depusă în legătură cu drepturile și obligațiile ce decurg din serviciile de plată prestate de către Bancă, în temeiul Legii nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, se examinează și se soluționează, cu oferirea unui răspuns, într-un termen de 15 zile de la data recepționării sesizării/reclamației/plângerii.

6. În cazul în care, reclamantul nu indică în sesizare/reclamație/plângere datele sale de identificare și/sau de contact, Banca este scutită de obligația de a oferi răspuns la această sesizare/reclamație/plângere.

Cu ajutorul dumneavoastră, devenim mai buni!

Call Center FinComBank: (022) 26 99 99

E-mail: callcenter@fincombank.com