

REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor depuse de consumatori
a OCN «Credits 2 All» SRL

APROBAT:



Veaceslav Burcovschii, administrator

*Aprobat la data de 20.02.2019
(Actualizat la data de 31.10.2023)*

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, inclusiv prevederile Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară, Legii nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre, Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 48/15 din 29.10.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară a informației privind acordarea serviciilor, precum și Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară.

1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitatea de examinare a reclamațiilor parvenite din partea consumatorilor în adresa Organizației de Creditare Nebanară "Credits 2 All" SRL (*in continuare companie*), persoanele responsabile de examinarea reclamațiilor în cadrul companiei, modul și termenele de examinare a reclamațiilor și de informare a consumatorului cu privire la decizia aprobată.

1.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți salariații companiei.

2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

2.1. *Reclamație* — o expunere scrisă. (*pe suport de hârtie sau în formă electronică*) adresată de o persoană sau de un grup de persoane către companie, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele companiei sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.

2.2. *Persoană responsabilă* — salariatul companiei, care este în drept să recepționeze reclamația, să o înregistreze în Registrul corespondenței de intrare/ieșire, să examineze reclamația, să pregătească proiectul răspunsului, să îl semneze personal sau după caz, să îl transmită spre semnare Administratorului companiei și să remită răspunsul consumatorului. La necesitate, persoana responsabilă poate solicita suportul Departamentului juridic, sau altor subdiviziuni ale companiei, la examinarea reclamației. Persoanele responsabile urmează să asigure prezenta și menținerea Registrului de reclamații într-un loc accesibil și vizibil pentru clienți/potențiali clienți ai companiei. Lista persoanelor responsabile să soluționeze reclamațiile este aprobată de către Administratorul companiei și publicată pe paginile oficiale a companiei: <https://www.forza.md/>, <https://www.kreddy.md/>, în scop de informare;

2.3. *Registru de reclamații* — registru standardizat, ținut de către companie, autentificat în modul corespunzător și care are drept scop înregistrarea reclamațiilor consumatorilor;

2.4. *Consumator* - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională;

2.5. *Oficiu secundar/sucursală* - unitate structurală internă a companiei, situată în afara sediului central, care nu are bilanț separat și desfășoară unele sau toate activitățile companiei.

3. în procesul examinării reclamației, clientul/potențial client persoană fizică se bucură de următoarele drepturi:

3.1. să expună personal argumente reprezentantului companiei;

- 3.2. să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- 3.3. să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 3.4. să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;
- 3.5. să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- 3.6. să solicite suspendarea, încetarea examinării reclamației și/sau retragerea reclamației;
- 3.7. să solicite repararea pagubei în modul stabilit de legislație;
- 3.8. să solicite aplicarea unui număr de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia reclamației.

4. în scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în reclamație, persoana responsabilă poate invita persoana care a depus reclamația la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

5. Angajații companiei sunt obligați să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul reclamației, precum și a datelor cu caracter personal.

II. PREZENTAREA RECLAMAȚIILOR

6. Reclamațiile se depun în formă scrisă (*pe suport de hârtie sau în formă electronică*), pot fi prezentate personal, la sediul companiei sau oficiile secundare/sucursale, prin curier ori expediate prin posta la sediul sau la oficiile secundare/sucursalele companiei, pe adresa electronică a companiei și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către persoana responsabilă

7. Reclamația urmează să conțină următoarele elemente:

- 7.1. numele și prenumele persoanei care adresează reclamația;
- 7.2. domiciliul și adresa de posta electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- 7.3. denumirea destinatarului reclamației;
- 7.4. obiectul reclamației și motivarea acesteia;
- 7.5. semnătura persoanei care adresează reclamația ori a reprezentantului, iar în cazul reclamației transmise formă electronică — semnătura electronică.
- 7.6. alte date de identificare a consumatorului precum și a produsului/serviciului de care a beneficiat.
- 7.7. probele se anexează la cerere în forma certificată, cu mențiunea "corespunde cu originalul", cu aplicarea dății certificării, numelui/pre numelui și semnăturii persoanei care certifică proba.

8. Reclamațiile prezentate de reprezentanți sunt însoțite de documentele confirmative care atestă împuternicirea.

9. Reclamația se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația în vigoare.

10. Reclamația depusă în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informațiile indicate la pct. 7 și 8.

11. Reclamațiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct.7 și pct.8 se consideră anonime și nu se examinează.

12. Reclamațiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică se remit organului de drept competent.

13. Reclamațiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris sau în formă electronică consumatorul.

14. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații cu același subiect, acestea se vor conexe, persoana în cauză urmând să primească un singur răspuns, care trebuie să facă referire la toate reclamațiile depuse.

15. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamație cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la reclamația inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează persoana în cauză.

16. În cazul în care o reclamație este semnată de mai multe persoane fizice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi persoana căreia urmează să-i fie expediat răspunsul.

17. În cazul parvenirii unor reclamații, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare, persoana care a depus reclamația va fi înștiințată despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

18. În cazul în care o reclamație este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi persoanei în cauză în termen de 3 zile lucrătoare.

III. ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIILOR

19. Înregistrarea și evidența reclamațiilor se realizează prin intermediul persoanei responsabile care a recepționat reclamația.

20. La înregistrarea reclamației parvenite pe suport de hârtie în Registrul corespondenței de intrare/ieșire a companiei, pe prima pagină a acesteia persoana responsabilă aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare. Persoana responsabilă va scana reclamația, inclusiv reclamația înregistrată în Registrul de reclamații în aceeași zi când a primit/a fost înregistrată reclamația, iar în cazul reclamațiilor parvenite prin e-mail va descărca conținutul acestora și în toate cazurile enumerate mai sus va salva fișierul în Sistemul informațional al companiei pentru a fi accesibil pentru examinare. Originalul reclamației va fi păstrat în dosarul corespunzător în oficiul secundar/sucursală sau la sediul companiei.

21. Înregistrarea reclamațiilor indiferent de modul de parvenire a acestora, inclusiv cele parvenite la adresa electronică a companiei, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în Registrul corespondenței de intrare/ieșire a companiei, ținut în format electronic.

IV. EXAMINAREA RECLAMAȚIILOR

22. Responsabil de soluționarea reclamației este persoana din lista persoanelor responsabile aprobate de Administratorul companiei. De regulă, reclamațiile cu un subiect simplu (*ex. cerere de confirmare a lipsei datoriilor*) sunt examinate de persoana responsabilă care a înregistrat reclamația în cazul în care reclamația este complexă, aceasta este, de regulă, examinată de Jurisconsultul companiei care are în sarcină examinarea reclamațiilor. Jurisconsultul va consulta zilnic Registrul corespondenței de intrare/ieșire a companiei, posta electronică, alte mijloace de comunicare utilizate în procesul de lucru, pentru a putea răspunde la reclamațiile înregistrate în mod corect și în termen legal.

23. În cazul în care prin reclamație sunt sesizate anumite aspecte din activitatea persoanei responsabile, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

24. Pentru soluționarea legală a reclamațiilor adresate, Administratorul companiei va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate, iar în răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

25. Reclamațiile se examinează în termen maxim de 30 de zile din ziua recepționării, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară — fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.

26. Răspunsul la reclamație se perfectează în 2 exemplare originale și se semnează de către Administratorul companiei sau persoana responsabilă.

27. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința persoanei care s-a adresat cu reclamația, pe suport de hârtie, sau în formă electronică cu consemnările corespunzătoare în Registrul corespondenței de intrare/ieșire a companiei. Suplimentar la răspunsul formulat în formă scrisă, consumatorul poate solicita explicații verbale de la persoana responsabilă, pe marginea răspunsului la reclamație.

28. Dovada recepționării răspunsului se pune în sarcina persoanei responsabile (*semnătura consumatorului, avizul de recepție a scrisorii, solicitarea recepționării răspunsului prin email sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului*).

29. în cazul în care persoana care a înaintat reclamația nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea companiei sau a primit refuz neîntemeiat de a examina reclamația, sau se tergiversează examinarea acesteia peste termenul legal, aceasta este în drept să se adreseze Comisiei Naționale a Pieței Financiare, Băncii Naționale a Moldovei și/sau în instanța de judecată.

V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII RECLAMAȚIILOR

30. Originalele reclamațiilor, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea reclamațiilor se păstrează în dosare separate alături de corespondența de intrare și ieșire, cât și în format electronic în Sistemul informațional al companiei.

31. Persoanele responsabile, sunt obligate să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea reclamațiilor care se păstrează la sediul companiei sau în oficiile secundare/sucursalele acesteia.

32. Activitatea de soluționare a reclamațiilor se va evalua lunar de Jurisconsultul însărcinat, iar în cazul depistării unor nereguli, acestea se vor examina de persoanele împuternicite, cu aplicarea, după caz, a sancțiunilor corespunzătoare. Totodată, se vor întreprinde măsuri în vederea examinării și înlăturării cauzelor și condițiilor care generează reclamațiile întemeiate și acestea vor fi luate în vedere de managementul companiei în scopul luării unei decizii manageriale asupra problemei sistemice.

33. Persoanele responsabile de soluționarea reclamațiilor răspund de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și soluționare a reclamațiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul necesar.

34. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

35. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării reclamațiilor de către persoanele responsabile, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

36. Acest regulament urmează a fi adus la cunoștința salariaților Organizației de Creditare Nebancară "Credits 2 All" SRL prin comunicare electronică sau sub semnătură și urmează a fi respectat de către aceștia.