

Aprobat la ședința Consiliului societății  
Proces-verbal Nr.8 din 26.12.2018  
Președintele Consiliului societății

---

**Regulamentul  
privind mecanismele de soluționare a  
pretențiilor clienților în cadrul  
O.C.N. “MOLDCREDIT”S.R.L.**

## **CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE**

1.1. Prezentul Regulament determină mecanismele de soluționare a pretențiilor parvenite în adresa O.C.N. "MoldCredit" S.R.L ( în continuare „Societate”), precum și sarcinile și atribuțiile salariaților în acest sens.

1.2. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile:

- a) Legea RM nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebankare;
- b) Legea RM nr.190 din 1994, cu privire la petiționare;
- c) Legea RM nr.105 din 2003 privind protecția consumatorilor;
- d) Legea RM nr.202 din 2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- e) alte acte normative și legislative în vigoare ale Republicii Moldova.

1.3. Societatea consideră soluționarea reclamațiilor, ca fiind un instrument de comunicare cu clienții orientat spre asigurarea protecției drepturilor și intereselor legitime între părțile interesate. Astfel, Societatea se angajează (după posibilitate) să soluționeze toate reclamațiile și sesizările parvenite în adresa sa în momentul apariției acestora.

1.4. Responsabilul de examinarea reclamațiilor clienților este Președintele Societății.

1.5. Responsabilitatea privind ținerea centralizată pe Societate a evidenței reclamațiilor/sesizărilor/plângerilor și răspunsurilor la acestea, o poartă Direcția Business(DB) și/sau Managerul Recuperare Creante(MRC) , prin ținerea Registrului de reclamații/sesizări/plângeri.

## **CAPITOLUL 2. CONȚINUTUL ȘI TERMENELE DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIEI**

2.1. În cazul în care soluționarea reclamației nu este posibilă la momentul adresării, clienții au dreptul, să o depună sub formă de:

- a) înregistrare în Registrul de reclamații, care se găsește în fiecare subdiviziune a Societății, într-un loc accesibil și vizibil pentru clienți. Acesta se prezintă clientului la prima cerere;
- b) cerere pe numele conducerii Societății, expediată prin poșta obișnuită sau poșta electronică, la adresa - office@moldcredit.md;
- c) cerere depusă în anticamera Societății, care se înregistrează corespunzător și în modul stabilit în Registrul evidenței a documentelor de intrare.

2.2. Reclamația se depune în scris sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova și trebuie să conțină obligatoriu următoarele date ale clientului:

- a) nume, prenume, adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, adresa e-mail, nr. de telefon;

- b) obiectul reclamației și/sau referința la documentul/actul societății, după caz;
- c) modalitatea prin care se dorește să se obțină răspunsul la reclamația sa. În cazul în care clientul nu a indicat o anumită modalitate, răspunsul va fi remis prin poștă, conform adresei indicate în reclamație;
- d) semnătura clientului - în cazul depunerii reclamației în Registrul de reclamații sau depunerii unei reclamații scrise în subdiviziunile Societății.
- e) Reclamația în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

2.3. Reclamația care nu întrunește cerințele de conținut specificate în pct. 2.2., se califică de către Societate ca anonimă și nu se examinează.

2.4. Societatea este în drept să nu examineze în fond reclamațiile, care conțin limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea Societății, la viața și sănătatea persoanelor împuternicite ale Societății. Acestea pot fi transmise de către Societate în adresa organelor de drept competente.

2.5. Dacă textul reclamației nu este lizibil și nu poate fi citit sau reclamația conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, aceasta nu se va examina, iar Societatea va informa reclamantul despre motivul neexaminării, în cazul în care numele și adresa indicate pot fi citite.

2.6. Termenele de examinare ale reclamației și prezentarea răspunsului clientului sunt:

- a) cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară - imediat sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării;
- b) Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare (cu înștiințarea clientului), în cazul în care ele:
  - necesită o studiere, consultare și examinare suplimentară;
  - se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului.
- c) Reclamațiile care conțin elemente de extraneitate se examinează în termen de până la 90 de zile lucrătoare, cu condiția ca, în termen de 30 de zile lucrătoare, reclamantului să i se expedieze un răspuns prin care să fie informat despre măsurile întreprinse în vederea soluționării petiției sale.

2.7. În cazul în care reclamația nu este acceptată spre examinare, clientul este informat în scris asupra acestui fapt, cu indicarea motivului, în temeiul cărora aceasta nu poate fi examinată.

### **CAPITOLUL 3. PROCEDEELE DE EXAMINARE A RECLAMAȚIEI**

### 3.1.RECLAMAȚIILE CLIEȚILOR ÎNREGISTRATE ÎN REGISTRUL DE RECLAMAȚII

3.1.1. Subdiviziunea societatii si/sau DB/MRC a Societății verifică zilnic, la începutul zilei de muncă existența noilor înregistrări în Registrul de reclamații aflat în subdiviziunea structurală în care activează.

3.1.2. În cazul existenței unei noi înregistrări în Registrul de reclamații aflat în subdiviziunea societatii în care activează sau înregistrării la moment a unei noi reclamații, responsabilii supra mentionati scanează imediat reclamația clientului și o expediază prin poșta electronică în adresa șefului subdiviziunii(pentru rularea ulterioară a acesteia) și în adresa DB/MRC (pentru înregistrarea centralizată).

3.1.3. Șeful subdiviziunii expediază reclamația scanată prin e-mail în adresa Presedintelui Societatii.

3.1.4. Presedintele Societatii:

- a) examinează reclamația;
- b) stabilește examinatorul și termenele de examinare;
- c) expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
- d) după caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar,

3.1.5. Examinatorul reclamației:

- a) studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului;
- b) solicită explicații de la persoanele pe care s-a scris reclamația și/sau care ar putea da explicații/consultări/opinii privind reclamația;
- c) pregătește și remite răspunsul Presedintelui Societății.

3.1.6. Presedintele Societății:

- a) ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației;
- b) în caz de necesitate înaintează propuneri privind luarea măsurilor, stabilirea responsabilităților pentru realizarea acestora și termenele de luare a măsurilor;
- c) remite rezoluția sa pentru pregătirea proiectului răspunsului la reclamație.

3.1.7. DB/MRC:

- a) înregistrează răspunsul la reclamație și expediază răspunsul clientului prin poșta recomandată/modalitatea solicitată;
- b) completează rubricile respective din Registrul reclamațiilor.

3.1.8. Responsabilitatea privind organizarea activității cu Registrul de reclamații în subdiviziunile Societății o poartă șefii de subdiviziuni.

***NOTĂ*** În cazul în care reclamațiile sunt parvenite în cadrul subdiviziunii prin cereri scrise, prin poștă obișnuită sau prin poștă electronică, acestea urmează procedurile stabilite prin pct. 3.1.3.- 3.1.7.

### **3.2.RECLAMAȚIILE PARVENITE ÎN ADRESA SOCIETĂȚII PRIN POȘTA OBIȘNUITĂ, POȘTA ELECTRONICĂ ȘI SUB FORMĂ DE CERERI SCRISE**

#### **3.2.1. DB/MRC a Societății:**

- a) înregistrează reclamațiile parvenite la Societate prin poșta obișnuită, poșta electronică și sub formă de cereri scrise în Registrul corespondenței de intrare,
- b) le înaintează pentru rezoluție și indicații de rigoare Presedintelui Societății.

#### **3.2.2. Presedintele Societății:**

- a) examinează reclamația;
- b) stabilește examinatorul și termenele de examinare;
- c) expediază reclamația examinatorului, indicând acțiunile necesare de întreprins;
- d) după caz, expediază pentru informare, reclamațiile cu impact semnificativ, inclusiv financiar, Consiliului societății.

#### **3.2.3. Examinatorul reclamației:**

- a) studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului;
- b) solicită explicații de la persoanele pe care s-a scris reclamația și/sau care ar putea da explicații/consultări/opinii privind reclamația;
- c) pregătește și remite răspunsul Presedintelui Societății.

#### **3.2.4. Presedintele Societății:**

- a) ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației;
- b) în caz de necesitate înaintează propuneri privind luarea măsurilor, stabilirea responsabililor pentru realizarea acestora și termenele de luare a măsurilor;
- c) remite rezoluția sa pentru pregătirea proiectului răspunsului la reclamație.

3.2.5. Examinatorul reclamației asigură înregistrarea (în Registrul documentelor de ieșire și în Registrul de reclamații/sesizări/plângeri aflat la DB/MRC) și expedierea răspunsului către client prin poșta recomandată/ modalitatea solicitată;

### **3.3.PREDAREA ÎN ARHIVĂ A DOCUMENTELOR AFERENTE RECLAMAȚIILOR**

3.3.1. DB/MRC păstrează și predă în arhiva Societății, la finele fiecărui an de gestiune, documentele (mapate) aferente reclamațiilor clienților, în conformitate cu prevederile actelor normative interne ale sale.

3.3.2. Conținutul mapei include următoarele documente:

- a) copia textului reclamației din Registrul de reclamații sau reclamația imprimată;
- b) notele explicative ale salariatilor Societății;
- c) nota de serviciu a examinatorului privind rezultatele examinării reclamației și propunerile privind luarea măsurilor;
- d) ordinele, deciziile conducerii Societății ca rezultat al examinării reclamației;
- e) copia răspunsului, transmisă clientului;
- f) copia înregistrării în Registrul de reclamații despre măsurile luate și expedierea răspunsului clientului (dacă este aplicabil);
- g) informația privind controlul executării măsurilor luate, care au fost stabilite ca rezultat al examinării reclamației;
- h) alte documente aferente examinării reclamației.

#### **CAPITOLUL 4. DISPOZIȚII FINALE**

4.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării acestuia de către Consiliul Societății.