

03 iulie 2023

REGULAMENTUL
privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților
(în redacție nouă)

I. Dispoziții generale și definiții

- 1.1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Codului administrativ al Republicii Moldova, Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr.1141 din 4.11.2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, politicilor și reglementărilor interne ale OCN "Prime Capital" SRL (în continuare Companie).
- 1.2. Scopul prezentului Regulament este asigurarea protecției drepturilor și intereselor legitime ale clienților. Soluționarea pretențiilor este un instrument de comunicare cu clienții orientat spre consolidarea guvernantei corporative în cadrul Companiei.
- 1.3. Prezentul Regulament reglementează procesul de recepționare a sesizărilor, reclamațiilor, pretențiilor parvenite din partea clienților la adresa Companiei, soluționarea acestora, termenele de soluționare, precum și atribuțiile și responsabilitățile angajaților în acest sens.
- 1.4. În contextul prezentului Regulament sunt aplicate următoarele noțiuni și definiții:
 - Pretenție/ sesizare/ petiție (în context "reclamație") – orice adresare depusă în formă scrisă sau transmisă în formă electronică de către un client, care se consideră lezat în drepturi, prin care se contestă un act al Companiei, acțiunile angajaților Companiei sau se înaintează careva revendicări, propuneri inclusiv privind impactul social și/sau de mediu negativ în urma derulării proiectelor finanțate de Companie.
 - Client – persoană fizică (consumator) ori persoană juridică, sau un grup de persoane cu interes comun reprezentate de o persoană delegată, care beneficiază de serviciile Companiei sau nu, și care depune reclamație la adresa Companiei.
 - Registru de reclamații – document de strictă evidență în care clientul înscrie sesizările sau reclamațiile.
 - Persoană responsabilă – angajatul Companiei din oficiul central sau alte oficii, desemnat responsabil pentru contactul cu clienții care depun reclamații și pentru transmiterea acestora spre examinare examinatorului.
 - Examinator – angajatul (sau subdiviziunea) Companiei desemnat să soluționeze reclamația și să perfecțeze răspunsul.

II. Persoane responsabile de soluționarea reclamațiilor

- 2.1. Responsabil de examinarea reclamațiilor este organul executiv al Companiei, reprezentat prin Directorul General sau, în lipsa lui, de către Vicedirectorul General.
- 2.2. Reclamațiile privind acțiunile sau inacțiunile organului executiv al Companiei se examinează de către

Consiliul Companiei.

- 2.3. În cadrul Companiei sunt desemnate persoane responsabile următorii angajați:
- a) Recepționistul – în oficiul central al Companiei;
 - b) Managerii filialelor – în sediile filialelor;
 - c) Consilierul financiar – manager de echipa – în punctele de vânzări (oficiile de creditare).
- 2.4. Persoanele responsabile desemnate sunt obligate:
- să înregistreze în registrele respective actele de intrare și ieșire cu clienții care depun reclamații;
 - să asigure prezența Registrelor de reclamații în locurile de deservire a clienților, precum și păstrarea lor;
 - să semnaleze de îndată orice tip de reclamație către Directorul General;
 - să monitorizeze termenii de răspuns la reclamațiile clienților;
 - să efectueze însemnări în registru privind data când a fost expediată scrisoarea de răspuns la adresa clientului.
- 2.5. Directorul Vânzări și Managerii filialelor poartă responsabilitate pentru controlul interacțiunii cu clienții și respectării termenelor de răspuns la reclamațiile clienților, precum și pentru îndeplinirea prevederilor prezentului Regulament.

III. Conținutul și termenele de soluționare a reclamațiilor

- 3.1. Solicitățile clienților privind clarificarea cărorva situații sau revendicări, modificarea condițiilor contractelor de împrumut existente, acordarea cărorva facilități și alte situații, care nu se califică drept reclamație, sunt adresate Directorului Vânzări pentru examinare, înaintarea propunerilor și soluționare, cu înștiințarea clienților prin metode agreeate cu respectivii clienți.
- 3.2. Angajații Companiei care în virtutea obligațiilor de serviciu sunt responsabili de prestarea serviciilor Companiei clienților încearcă să rezolve pe cale amiabilă reclamațiile la momentul adresării clienților.
- 3.3. În cazul în care soluționarea reclamațiilor clienților nu este posibilă la momentul adresării, clienții pot să depună reclamații sub formă de:
- a) înregistrări în Registrul de reclamații, care se găsește în fiecare subdiviziune a Companiei într-un loc accesibil și vizibil pentru clienți, și care se prezintă clientului la prima cerere;
 - b) cerere în adresa Directorului General depusă la oficiul central al Companiei sau în subdiviziunile Companiei (filiale, oficii de creditare, puncte de vânzări), care se înregistrează corespunzător și în modul stabilit în Registrul evidenței documentelor de intrare;
 - c) cerere la adresa Directorului General sau a Directorului Vânzări expediată prin poșta obișnuită sau poșta electronică, sau depusa prin intermediul cabinetului clientului;
 - d) cerere depusa pe pagina web a Companiei sau în aplicația mobilă prin intermediul chat-ului susținut de către inspectorii de credite.
- 3.4. Reclamația se depune în limba română sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova.
- 3.5. Reclamația depusă în adresa Companiei trebuie să conțină obligatoriu următoarele date ale clientului:
- a) numele, prenumele sau denumirea și adresa persoanei care depune reclamația;
 - b) în cazul reclamației depuse de grup – numele, prenumele și adresa fiecărui membru al grupului, delegația (autorizația) de a reprezenta grupul;
 - c) adresa e-mail, nr. de telefon, dacă se solicită răspuns prin poșta electronică sau telefonic;
 - d) rezumatul nemulțumirii și detalii cu privire la modul în care nemulțumirea a afectat în mod negativ persoana sau grupul;
 - e) modalitatea prin care se dorește să se obțină răspunsul la reclamația sa;
 - f) semnătura clientului - în cazul depunerii reclamației în Registrul de evidență a reclamațiilor sau depunerii unei reclamații scrise în unul din oficiile Companiei.

În cazul în care clientul nu a indicat o anumită modalitate de a fi informat, răspunsul va fi expediat prin poștă, conform adresei indicate în reclamație.

În cazul când membrii grupului sunt preocupați de divulgarea identității lor, ei pot face o cerere pentru ca datele lor să fie păstrate confidențiale. Confidențialitatea trebuie să fie solicitată la momentul depunerii reclamației și trebuie să fie motivată.

- 3.6. Reclamația care nu întrunește cerințele de conținut specificate mai sus se califică de către Companie ca anonimă și nu se examinează, iar Compania este scutită de obligația de a răspunde la reclamația respectivă.
- 3.7. Compania este în drept să nu examineze în fond reclamațiile care conțin limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea Companiei, la viața și sănătatea persoanelor împuternicite ale Companiei. Acestea pot fi transmise de către Companie în adresa organelor de drept competente.
- 3.8. 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.
- 3.9. Termenul de examinare al reclamației și prezentare a răspunsului clientului este de 30 de zile lucrătoare din data înregistrării.
- 3.10. Reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații sunt examinate de către persoana responsabilă în termen de cel mult 2 zile lucrătoare. Directorul General face pe versoul reclamației o notă despre măsurile întreprinse. În mod obligatoriu, în termen de 5 zile un răspuns în scris este transmis consumatorului la adresa și/sau telefonul indicat. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare. Reclamațiile cu privire la neconformitatea serviciilor sau la preschimbarea lor sunt examinate conform Legii privind protecția consumatorului în termen de 14 zile calendaristice din momentul depunerii.

IV. Înregistrarea reclamațiilor

- 4.1. Reclamațiile transmise sau expediate de către clienți altor angajați decât persoanelor responsabile (de ex. inspectorului de credite prin aplicația mobilă sau de pe pagina web a Companiei prin intermediul chat-ului, s.a.) urmează să fie imprimate îndată și transmise persoanelor responsabile pentru înregistrare și procesare.
- 4.2. Persoana responsabilă este obligată să înregistreze în Registrul de evidență a documentelor de intrare toate reclamațiile:
 - depuse de către clienți în oficiul Companiei în formă scrisă, eliberând clienților copia adresării depuse cu aviz de înregistrare (data și număr de intrare);
 - parvenite prin poșta obișnuită;
 - parvenite prin poșta electronică sau depuse prin intermediul aplicației - cabinetul clientului;
 - parvenite prin intermediul chat-ului și transmise de către inspectorii de credite sau alți angajați.
- 4.3. Persoana responsabilă din oficiul central al Companiei imprimă reclamațiile parvenite în forma electronică, iar de pe reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații – face copie.

Toate reclamațiile parvenite/depuse la oficiul central sunt transmise Directorului General pentru examinare.

- 4.4. Persoana responsabilă din subdiviziunea Companiei (filială/oficiile de creditare) scanează îndată reclamațiile parvenite/ depuse în scris, după care le procesează similar reclamațiilor în forma electronică.

Toate reclamațiile parvenite/depuse în subdiviziunea Companiei sunt transmise la adresa electronică a Directorului General pentru examinare.

V. Examinarea și soluționarea reclamațiilor

- 5.1. Directorul General al Companiei primește reclamația depusă de către client și numește un examinator pentru a clarifica situația reclamată și a obține o informație concisă și obiectivă în fiecare caz separat. Directorul General indică termenele de examinare a reclamației și acțiunile necesare de întreprins, după caz.

Totodată, persoana responsabilă informează managerul departamentului care este vizat în reclamația clientului.

- 5.2. Examinatorul reclamației verifică revendicările expuse, studiază circumstanțele și cauzele reclamației clientului, solicită explicații de la persoanele vizate în reclamație și/sau care ar putea da explicații/opinii privind reclamația în cauză.

Examinatorul perfectează o concluzie în scris sau verbal, și pregătește proiectul răspunsului. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu Departamentul Juridic și Colectări.

- 5.3. Directorul General ia cunoștință de rezultatele examinării reclamației și dacă e cazul trasează măsuri întru remedierea situației reclamate, stabilește responsabilități pentru realizarea acestora și termeni de realizare a măsurilor.

În unele cazuri Directorul General indică aplicarea măsurilor disciplinare angajaților vinovați în producerea situației reclamate de client.

Directorul General semnează scrisoarea de răspuns care se expediază în formă scrisă către client sau avizează răspunsul care se expediază în forma electronică.

- 5.4. Persoana responsabilă primește scrisoarea-răspuns semnată/avizată de către Directorul General și:
- o înregistrează în Registrul evidenței documentelor de ieșire;
 - o expediază clientului prin poșta recomandată cu aviz sau în modalitatea solicitată de client (o înmânează clientului în oficiul Companiei, o expediază la adresa e-mail a clientului, s.a.).

- 5.5. În cazul examinării reclamației nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a clientului contrar vointei lui sau a altor informații, dacă acestea lezează drepturile și interesele lui legitime.

- 5.6. Orice dispută, pretenție sau neînțelegere cu privire la reclamație se soluționează pe cale amiabilă. În cazul când nu este posibilă o astfel de conciliere și/sau clientul nu este mulțumit de modul de soluționare a reclamației, el este în drept să se adreseze autorității de supraveghere – Banca Națională a Moldovei, dar și Comisiei Naționale a Pieței Financiare, și/sau poate formula acțiuni legale față de Companie.

VI. Dispoziții finale

- 6.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării de către Directorul General.
- 6.2. Clienții sunt informați privind prevederile prezentului Regulament prin afișarea pe panoul pentru informații și avize, accesibile publicului în oficiile Companiei.