

Aprobat

prin Ordinul Nr. 1 din 03.01.2022

REGULAMENT Nr. 12

privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților în cadrul O.C.N. CREDITE PENTRU TOȚI S.R.L

I. Prevederi Generale.

1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu normele legale stabilite conform Legii privind protecția consumatorului, Legea cu privire la petiționare precum și Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații.
2. Prezentul Regulament stabilește procedeul de soluționare a pretențiilor clienților O.C.N., Credite Pentru Toți,, S.R.L de către persoanele responsabile de examinarea petițiilor și de informare a petiționarului despre decizia luată.

II Domeniul de aplicare

1. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N., Credite Pentru Toți,, S.R.L.
2. Prezentul Regulament se aprobă de către Directorul General anual și va fi adus la cunoștința angajatului sub semnătură.
3. Regulamentul va fi periodic revizuit în scopul îmbunătățirii acestuia în funcție de noile prevederi legislative.
4. Persoana responsabilă de primirea/înregistrarea și examinarea petițiilor din cadrul Companiei, vor fi desemnate prin Ordinul directorului general.

III . Scopul

1. Prezentul Regulament prezintă metodologia de primire, înregistrare, investigare, soluționare și răspuns la petițiile formulate de către clienți sau potențiali clienți și urmărește:
 - Aplicarea prevederilor legale privind drepturile consumatorilor la obținerea creditelor de consum.
 - Soluționarea pe cale amiabilă a nemulțumirilor la obținerea creditelor de consum.
 - Eficientizarea proceselor de lucru existente.
 - Analiza și evaluarea petițiilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate de companie clienților.

IV. Noțiuni

1. Prin plângere, reclamație, sesizare se înțelege orice cerere adresată O.C.N., Credite Pentru Toți” prin care se contestă acțiunile/inacțiunile companiei față

de client, sau prin care petentul (clientul, potențialul client) se plânge pe nesoluționarea cererii sale și/ sau nu este mulțumit de modul în care a fost soluționată cererea sa, prin care se contestă un act al companiei, acțiunile angajaților companiei.

2. Persoana responsabilă – este persoana desemnată prin Ordinul Directorului general al companiei, ca persoană responsabilă de examinarea petiției și de întocmirea răspunsului acesteia.

V. Modalitatea de depunere a petiției.

1. Petiția se depune (sau se expediază prin poștă cu sau fără aviz de recepție) în original, cu semnătură olografă a petiționarului la adresa juridică a companiei, și obligatoriu se înregistrează în Registrul de intrare a documentelor cu număr de ordine și de dată.
2. În cazul depunerii petițiilor nemijlocit la sediul Companiei, persoana care va primi petiția este obligată să o înregistreze și să-i elibereze petentului o copie a petiției cu ștampilă, număr și data petiției. Petentul poate sa scrie petiția direct în Condica de Reclamații și Sugestii.
3. Petițiile semnate și depuse prin intermediul reprezentanților petiționarilor obligatoriu vor fi însoțite de actul care confirmă împuternicirile de reprezentare.
4. Petițiile pot fi depuse și în formă electronică pe e-mailul companiei info@cpt.md. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv să fie aplicată semnatura digitală, în conformitate cu legislația în vigoare privind semnarea documentului electronic. Petițiile în format electronic vor fi imprimare și la fel înregistrate în Registrul de intrare a documentelor cu un număr de ordine și dată.
5. Petițiile parvenite prin poștă în afara programului de muncă, vor fi înregistrate în prima zi lucrătoare după zilele libere.
6. Orice petiție (scrisă sau electronică) trebuie să conțină Numele, Prenumele complet a petiționarului, domiciliu și/sau adresa de contact desfășurată, telefonul de contact, problema pe care se plânge petiționarul.

VI. Termenul și modul de soluționare a petițiilor.

1. Orice petiție trebuie să fie examinată și petiționarul trebuie să fie informat în scris sau în formă electronică (cu consimțământul lui oral), în termenii menționați în prezentul capitol.
2. Răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinării și să conțină trimiteri la legislație(dacă va fi necesar)
3. Petițiile adresate a doua oară, care nu conțin argumente sau informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care este informat în scris sau în formă electronică.
4. Petițiile se examinează de către persoana responsabilă desemnată prin ordinul Directorului general, în termen de 30 de zile calendaristice din data înregistrării petiției, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării.
5. Răspunsul motivat va fi semnat de către Directorul General al companiei, care se transmite la domiciliu petentului indicat în petiție.

6. Răspunsul la petiție și actele anexe (dacă sunt) se arhivează și se păstrează în arhiva în mapa,, Răspunsuri la petiții,, sau în dosarul personal al clientului dacă petiția parvine de la un client existent.
7. La solicitarea petiționarului de a avea o întrevvedere cu conducerea, acesta va fi programat la audiență la Directorul General sau adjuncții lui.

VII. Persoana responsabilă de examinarea petițiilor.

1. Persoana responsabilă de examinarea petițiilor este desemnată prin Ordinul Directorului General.
2. Persoana responsabilă de examinarea petițiilor din cadrul companiei va consulta obligatoriu toate persoanele implicate în proces, pentru a elucida cu exactitate toate circumstanțele petiției și pentru a formula un răspuns corect și legal.
3. Persoanele responsabile de înregistrarea și examinarea petițiilor sunt obligate să respecte cu strictețe termenii și modul de soluționare a petițiilor.
4. Orice neînțelegere cu referire la petiție se soluționează pe cale amiabilă.
5. În cazul în care nu este posibilă o astfel de conciliere sau potențialul nu este mulțumit de răspunsul primit, el este în drept să se adreseze autorității de supraveghere – Comisia Națională a Pieței Financiare a R.M.

VIII. Dispoziții finale

1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării acestuia de către Directorul General al Companiei.
2. Prezentul Regulament va fi plasat pe pagina web a companiei și va fi afișat la sediul companiei.

**Aprobat,
Director**

Denis GURDIȘ

