

APROBAT prin Decizia unicului asociat din 10.10.2018

Administrator O.C.N. „DACREDITARE” SRL

Balmuș Rodica



REGULAMENT

PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A

PRETENȚIILOR CLIENȚILOR

O.C.N. „DACREDITARE” SRL

Distribuire: Angajaților O.C.N. „DACREDITARE” SRL

1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu Statutul O.C.N. „DACREDITARE” SRL (în continuare Organizația), Legea RM Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, Legea RM nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare, Legea RM Nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legea RM Nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori și alte acte legislative și normative în vigoare.
2. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție a sesizărilor și reclamațiilor parvenite în adresa Organizației din partea clienților, organele abilitate să le primească și să le soluționeze, precum și termenele de soluționare.
3. În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:
 - Reclamație/sesizare — orice cerere scrisă, înaintată de către clientul Organizației sau altă persoană fizică ori juridică, prin care se contestă vreun act al Organizației, acțiunile angajaților Organizației sau se înaintează careva revendicări. Reclamațiile/sesizările parvenite prin poșta electronică oficială a Organizației se echivalează celor în formă scrisă.
 - Client — orice persoană care apelează la Organizație cu scopul de a beneficia de un împrumut.
4. Toate reclamațiile și sesizările clienților și altor persoane (în continuare — Client) trebuie să fie la maxim soluționate de către angajații Organizației implicați în deservirea clienților, în momentul apariției lor.
5. În cazul în care aceasta nu este posibil, Clientul are dreptul să depună reclamație sub formă de:
 - a. înregistrare în Cartea de reclamații, care poate fi solicitată de Client de la orice angajat al Organizației;
 - b. cerere pe numele conducătorului Organizației, expediată prin oficiul poștal, sau depusă la secretariatul Organizației;
 - c. în formă electronică - reclamațiile/sesizările depuse în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.
6. Reclamația/sesizarea se depune în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova.
7. Toate reclamațiile depuse se examinează în conformitate cu Legea RM nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare, cu modificările și completările ulterioare.
8. Reclamația trebuie să conțină următoarele date obligatorii ale Clientului:
 - a. numele, prenumele;
 - b. modalitatea de obținere a răspunsului la reclamația sa și datele necesare de contact: adresa poștală sau electronică, numărul de telefon, etc.;
 - c. semnătura clientului.
9. Reclamația/sesizarea trebuie să fie semnată de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul. Reclamațiile în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului.

10. Reclamația/sesizarea ce nu întrunește prevederile p.9 și nu conține date solicitate pentru identificare, se consideră anonimă și nu se examinează.
11. Reclamațiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale și a membrilor familiei acesteia precum și amenințări la adresa altor organe și/sau a altor persoane oficiale sau grupuri de persoane, se vor remite organelor de drept competente.
12. Reclamațiile/sesizările adresate a doua oară, care nu conțin argumente ori informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care este informat în scris sau în formă electronică clientul.
13. Termenul de examinare a reclamației și prezentarea răspunsului Clientului este de 14 zile calendaristice de la data la care clientul a depus reclamația/sesizarea.
14. Rezultatele examinării reclamațiilor se transmit Clientului în scris sau în forma indicată de acesta. Dacă clientul n-a dat careva indicații, atunci răspunsul se prezintă sub aceeași formă în care a fost primită reclamația: la scrisoare se va răspunde printr-o scrisoare, iar la e-mail prin e-mail.
15. Responsabilul de examinarea reclamațiilor Clienților Organizației este conducătorul Organizației.
16. Pentru fiecare reclamație conducătorul Organizației desemnează un executor responsabil de examinarea acesteia, înaintarea propunerilor pentru luarea măsurilor și prezentarea răspunsului Clientului și stabilește termenele de examinare a reclamației.
17. Executorul responsabil examinează reclamația în termenele stabilite, prezintă conducerii Organizației rezultatele examinării și propunerile sale pentru luarea măsurilor și verifică executarea acestora.
18. După încheierea examinării reclamației toate documentele legate de această reclamație se arhivează în arhiva Organizației și se păstrează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
19. Prezentul Regulament intră în vigoare din data de 10.10.2018.