


Aprobat spre executare din 30 septembrie 2024

Administrator O.C.N. „DACREDITARE” SRL

Balmuş Rodica



---

**REGULAMENTUL**  
**PRIVIND MECANISMELE DE**  
**SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR**  
**CLIENTILOR**  
**O.C.N. „DACREDITARE” SRL**

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

REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIEȚILOR  
O.C.N. „DACREDITARE” SRL**CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE**

1.1. 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 nebanară, 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.

1.2. 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.

1.3. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți angajații din toate oficiile secundare și subdiviziunile Organizației.

**CAPITOLUL II. TERMENI ȘI DEFINIȚII.**

2.1. 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.
- **Petiționar** - persoană care adresează Organizației o petiție, care solicită, revendică etc. ceva printr-o petiție.

**CAPITOLUL III. PROCESUL DE PRIMIRE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRIILOR.**

3.1. 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.

3.2. 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;

**REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚILOR CLIENȚILOR  
O.C.N. „DACREDITARE” SRL**

- b. cerere pe numele conducătorului Organizației, expediată prin oficiul poștal, sau depusă la oficiul 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.

**3.3.** 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.

**3.4.** Toate reclamațiile depuse se examinează în conformitate cu Legislația în vigoare a R.Moldova, în special, Legea RM Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, 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.

**3.5.** Reclamația trebuie să conțină următoarele date obligatorii ale Clientului:

- a) numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
- b) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- c) denumirea Organizației;
- d) obiectul petiției și motivarea acesteia;
- e) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.

**3.6.** Reclamația/sesizarea trebuie să fie semnată de autor, indicandu-se numele, prenumele și domiciliul.

**3.7.** Reclamațiile în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului.

**3.8.** Reclamația/sesizarea ce nu întrunește prevederile pct. 9 și nu conține date solicitate pentru identificare, se consideră anonimă și nu se examinează.

**3.9.** 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.

**3.10.** 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.

**REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚILOR CLIEȚILOR**  
**O.C.N. „DACREDITARE” SRL**

- 3.11.** Termenul de examinare a reclamației și prezentarea răspunsului Clientului este de 14 zile calendaristice de la data la care clientul a depus reclamația/sesizarea.
- 3.12.** 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.
- 3.13.** Responsabilul de examinarea reclamațiilor Clieților Organizației este conducătorul Organizației.
- 3.14.** 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.
- 3.15.** Executorul responsabil examinează reclamația în termenele stabilite, prezintă conducerii Organizației rezultatele examinării și propunerile sale pentru luarea măsurilor și verifică executarea acestora.
- 3.16.** Persoanele responsabile să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu Departamentul Juridic și Recuperare Datorii din cadrul Organizației.
- 3.17.** La examinarea petiției, Organizația, persoana responsabilă, sau persoana autorizată este obligată să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr.133 din 8 iulie 2011 "Privind protecția datelor cu caracter personal".
- 3.18.** Proiectul răspunsului la petiție/reclamație se pregătește în scris în termen ce nu depășește:
- 14 zile calendaristice de la data înregistrării, pentru petițiile care nu necesită o studiere și examinare suplimentară.
  - 14 zile calendaristice pentru petițiile remise de Comisia Nationala a Pietei Financiare, iar în cazul în care va fi indicat un alt termen de CNPF, acesta urmează să fie respectat.
  - 30 zile calendaristice pentru petițiile pentru care sunt necesare măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.
- 3.19.** În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 5 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 5 zile lucrătoare.

**REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚILOR CLIEȚILOR  
O.C.N. „DACREDITARE” SRL**

**3.20.** 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.

**CAPITOLUL IV. DREPTURILE PETIȚIONARULUI.**

**4.1.** Pe parcursul examinării petiției, petiționarul are următoarele drepturi:

- să expună personal argumente și să prezinte probe persoanei responsabile;
- să beneficieze de serviciile avocatului sau a unui specialist desemnat de acesta;
- să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 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;
- să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

**CAPITOLUL V. RĂSPUNDEREA PERSOANEI RESPONSABILE ȘI AUTORIZATE.**

**5.1.** Petițiile, răspunsurile la petiții vor fi păstrate în dosare separate, alături de corespondența de intrare și ieșire din cadrul Organizației, la ele fiind atașate toate documentele cu privire la petiție, asigurându-se integritatea acestora.

**5.2.** Persoanele responsabile, sau autorizate vor fi sancționate conform legislației pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de răspuns, neasigurarea păstrării adecvate și corespunzătoare a petițiilor și răspunsurilor la ele.

**CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE.**

**6.1.** Comisia Națională a Pieței Financiare, sediul căreia se află în bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.77, mun. Chișinău, MD-2012, [office@cnpf.md](mailto:office@cnpf.md), este autoritatea, căreia i se poate adresa petiționarul, în cazul în care consideră refuzul de a examina petiția neântemeiat, consideră că a fost depășit termenul de

**REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚILOR CLIENȚILOR  
O.C.N. „DACREDITARE” SRL**

examinare a petiției sau nu este de acord cu răspunsul primit.

**6.2.** La fel, petiționarul poate contesta răspunsul primit în instanțele de judecată, ori poate depune o reclamație la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, la adresa mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 78, MD 2012, [consumator@apc.gov.md](mailto:consumator@apc.gov.md), în cazul în care petiționarul are alte obiecții față de Organizație și are statutul de consumator.

Prezentul Regulament intră în vigoare din data de 30 septembrie 2024

Persoanele interesate vor fi informate despre prevederile Regulamentului prin afișarea acestuia pe panoul din sediul Organizației dar și la subdiviziunile aceste.