

Aprobat prin Ordinul nr. 6 din 01.03.2019
Actualizat la data de 29.02.2024
Administrator O.C.N. „BEST-INVEST” S.R.L.
Alexandru ROGOVOI



REGULAMENTUL privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor depuse de consumatori

I. Dispoziții generale și definiții

1.1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, alte acte legislative și normative în vigoare și reglementările interne ale OCN "Best Invest" SRL (în continuare Companie).

1.2. Scopul prezentului Regulament este asigurarea protecției drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor. Soluționarea pretențiilor și/sau reclamațiilor este un instrument de comunicare cu consumatorii orientat spre consolidarea guvernancei corporative în cadrul Companiei.

1.3. Prezentul Regulament reglementează procesul de recepționare a sesizărilor, reclamațiilor, pretențiilor parvenite din partea consumatorilor 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/consumator, care se considera 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 juridică, sau un grup de persoane cu interes comun reprezentate de o persoană delegată, care beneficiaza de serviciile Companiei sau nu, și care depune reclamație la adresa Companiei.

- Persoană responsabilă – angajatul Companiei desemnat responsabil pentru recepționarea reclamației, înregistrarea acesteia în registrul de corespondență, pregătirea proiectului răspunsului,

semnarea acesteia la Directorul General. În caz de necesitate sau complexitate a reclamației persoana responsabilă poate apela la consultanță din partea reprezentanților unor alte subdiviziuni sau consultanță juridică externă.

▪ Registru de intrare – registru standartizat ținut de către companie în care sunt înregistrate toate scrisorile de intrare, inclusiv petiții și reclamații de la consumatori.

II. Persoane responsabile de soluționarea reclamațiilor

2.1. Responsabil de examinarea reclamațiilor este organul executiv al Companiei, reprezentat prin Directorul General.

2.2. În cadrul Companiei sunt desemnate persoane responsabile următorii angajați:

a) Receptoristul – care are obligația de a înregistra reclamația în registru și de a o transmite spre examinare persoanei responsabile;

b) Managerul de credite – examinează reclamațiile și pregătește răspuns la solicitările ce țin de competența sa.

c) Juristul - examinează reclamațiile și pregătește răspuns la solicitările ce țin de competența sa.

d) Directorul Financiar – examinează și vizează răspunsurile.

e) Directorul General - semnează răspunsurile pregătite de către persoana responsabilă.

2.3. Persoanele responsabile desemnate sunt obligate:

▪ să înregistreze în registrele respective actele de intrare și ieșire cu clienții care depun reclamații;

▪ să asigure prezența Registrelor în locurile de deservire a clienților/consumatorilor, precum și păstrarea lor;

▪ să semnaleze de îndată orice tip de reclamație către Directorul General;

▪ să monitorizeze termenii de răspuns la reclamații;

▪ să efectueze însemnări în registru privind data când a fost expediată scrisoarea de răspuns la adresa clientului.

2.4. Managerul de credite sau, după caz, juristul poartă responsabilitate pentru controlul interacțiunii cu clienții și respectării termenelor de răspuns la reclamațiile consumatorilor, precum și pentru îndeplinirea prevederilor prezentului Regulament.

2.5. Angajații care interacționează direct cu clienții/potențialii clienți/consumatorii trebuie să dea dovadă de profesionalism, abordare calmă și respectuoasă a reclamațiilor acestora, să evite producerea situațiilor de conflict indiferent de conduita și forma de exprimare a clientului.

III. Conținutul și termenele de soluționare a reclamațiilor

3.1. Solicitățile clienților/potențialilor clienți privind clarificarea cărorva situații sau

revendicări, modificarea condițiilor contractelor de credit existente, acordarea cărorva facilități și alte situații, care nu se califică drept reclamație, sunt adresate Directorului Financiar pentru examinare, înaintarea propunerilor și soluționare, cu înștiințarea clienților prin metode agreate 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 intrare, care se găsește 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 Companiei care se înregistrează corespunzător și în modul stabilit în Registrul evidenței documentelor de intrare;
- c) cerere la adresa Directorului General expediată prin poșta obișnuită sau poșta electronică;

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 unei reclamații scrise în oficiul Companiei.
- g) În cazul în care reclamațiile sunt depuse prin intermediul unui reprezentant, obligatoriu vor fi însoțite de documentele confirmative care atestă împuternicirea.

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. Reclamațiile adresate repetat, care nu conțin informații, argumente sau solicitări noi nu vor fi reexaminat iar consumatorul va fi informat despre acest lucru.

3.9. În cazul în care reclamația nu este acceptată spre examinare, din alte motive decât cele indicate la pct. 3.8., clientul este informat în scris asupra acestui fapt, cu indicarea motivului în temeiul cărora aceasta nu poate fi examinată.

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

- a) fără întârziere sau până la 15 zile lucrătoare de la data înregistrării;
- b) până la 30 de zile lucrătoare (cu înștiințarea clientului), în cazul în care:
 - este necesară o studiere, consultare și examinare suplimentară;
 - examinarea se referă la un volum mare de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului;
 - se solicită o informație oficială care se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

3.11. În cadrul procesului de examinare a reclamațiilor, clienții/potențialii clienți/consumatorii se bucură de următoarele drepturi :

- Să expună personal argumentele reprezentantului companiei în cazul în care reclamația se depune personal;
- Să uzeze de dreptul de a avea fi asistat de către un avocat sau alt specialist desemnat de acesta în vederea susținerii cauzei în fața companiei;
- Să prezinte acte sau informații suplimentare față de cele atașate la reclamația inițială;
- Să primească răspuns la reclamație în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- Să solicite suspendarea, încetarea examinării reclamației sau retragerea acesteia;

IV. Înregistrarea reclamațiilor

4.1. Reclamațiile transmise sau expediate de către clienți altor angajați decât persoanelor responsabile (de exemplu pe poșta electronică) urmează să fie imprimare 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;

4.3. Persoana responsabilă din oficiul Companiei imprimă reclamațiile parvenite în forma electronică, iar de pe reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații – face copie.

Toate reclamațiile parvenite/depuse la oficiul Companiei sunt transmise persoanei responsabile pentru examinare.

V. Examinarea și soluționarea reclamațiilor

5.1. Directorul Financiar 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. 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 juristul Companiei.

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. Răspunsurile sunt întocmite în 2 exemplare identice dintre care unul se expediază consumatorului iar cealaltă se păstrează în arhiva Companiei.

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 voinței 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 autorităților de supraveghere – Comisia națională a Pieței Financiare, Banca Națională a Moldovei sau instanța de judecată competentă, pentru a formula acțiuni legale față de Companie.

VI. Dispoziții finale

6.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării.

6.2. Clienții sunt informați privind prevederile prezentului Regulament prin afișarea pe site-ul Companiei.