



REGULAMENT
PRIVIND
MECANISMELE DE
SOLUȚIONARE A
PRETENȚIILOR
CLIENTILOR

Mai 2020

Aprobat de:

N/P/P	Data	Semnătura
Asociat_ Baltag Andrian	mai 2020	
Asociat_ Bordei Evghenii	mai 2020	
Asociat_ Perciuc Ecaterina	mai 2020	

Cuprins

1. Dispoziții Generale	4
2. Scopul regulamentului.....	4
3. Definiții.....	4
4. Modalitățile de întocmire și soluționare a sesizărilor/reclamațiilor/plîngerilor clienților.....	5
5. Dispoziții finale.....	7

1. Dispozitii generale

Prezentul act, denumit în continuare „Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților” determină modalitatea de soluționare a reclamațiilor parvenite în adresa societății și este elaborat în conformitate cu Codul Administrativ al Republicii Moldova și cu Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, ținând cont de cerințele Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori precum și alte acte normative, și se referă la persoanele responsabile de examinarea petițiilor în cadrul societății, la modul și termenele de examinare a petițiilor și de informare a petiționarului despre decizia aprobată.

2. Scopuri

Prezentul Regulament prevede atingerea următoarelor scopuri:

2.1	Asigurarea respectării drepturilor și intereselor legitime ale beneficiarilor de servicii financiare furnizate de societate.
2.2	Prezentul regulament stabilește condițiile și modalitățile de examinare a sesizărilor /reclamațiilor de la consumatori precum și mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților.
2.3	Îmbunătățirea calității serviciilor financiare oferite de societate, prin perceperea, analiza și soluționarea tuturor pretențiilor aparute în procesul de activitatea. Astfel sesizările și reclamațiile consumatorilor, reprezintă cel mai important punct de plecare pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite de societate.

3. Definiții

3.1	Consumator	Orice persoană fizică ce intenționează să comande sau folosește serviciile societății pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.
3.2	Petiționar	Consumator care a depus o petiție cu scopul să își apere drepturile sale legitime.
3.3	Petiție	Orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată societății, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.
3.4	Petiție repetată	Petiția, care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă;
3.5	Reclamație	Formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, prin înregistrarea în Registrul de reclamații a situațiilor privind lipsa conformității produselor /serviciilor sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor consumatorilor și prin care se solicită repararea prejudiciilor, conform prevederilor legale.
3.6	Registru de reclamații	Este un registru al pretențiilor și reclamațiilor consumatorilor, apărute după ce au beneficiat de un produs/serviciu al Societății.

4. Modalitățile de întocmire și soluționare a sesizărilor/reclamațiilor/plîngerilor clienților

4.1	Compania consideră soluționarea reclamațiilor ca fiind un instrument de comunicare cu clienții orientat spre consolidarea unor relații de durată între părțile interesate. Astfel compania se angajează să soluționeze toate reclamațiile și sesizările parvenite în adresa sa în momentul apariției acestora.
4.2	<p>În Companie sunt accesibile următoarele modalități de recepționare a reclamațiilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reclamațiile verbale ale clienților, îndeosebi cele ce țin de condițiile de deservire, vor fi soluționate amiabil, în mod verbal de către angajații societății, respectând principiile corectitudinii și eticii profesionale; b) prin intermediul oficiilor poștale sau prin depunerea reclamațiilor la oficiul societății, prin înregistrarea acestora în Registrele de Reclamații disponibile cadrul Societății (Registrul de reclamații se înmânează clientului doar în cazul în care acesta dorește să înscrie o reclamație de regulă, la prezentarea buletinului de identitate și a bonului de casă sau a altui document care atestă că clientul a beneficiat de serviciile prestate de Societate); c) prin expedierea reclamației întocmite în formă liberă prin corespondența obișnuită sau prin depunerea acesteia la oficiul Societății; d) prin expedierea reclamației întocmite în formă liberă la adresa electronică a Societății: one-credit@outlook.com sau one1credit@gmail.com
4.3	<p>Sugestiile și reclamațiile depuse de către clienții Societății trebuie să conțină:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) numele și prenumele; b) esența problemei abordate; c) documente și dovezi (după caz); d) semnătura; e) datele de contact la care urmează să fie expediat răspunsul (ex: adresa de domiciliu, adresa de e-mail, număr de telefon).
4.4	<p>Petiționarul are dreptul:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) să expună personal argumente organului sau persoanei responsabile care examinează petiția; b) să beneficieze de serviciile avocatului; c) să prezinte organului sau persoanei responsabile care efectuează examinarea materiale suplimentare ori să solicite organului sau persoanei responsabile de a cere aceste materiale; d) să ia cunoștință de materialele examinării dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane ; e) să primească răspuns în scris ,oral sau în formă electronică despre rezultatele examinării și/sau înștiințarea despre remiterea petiției organului sau persoanei responsabile, de competența căreia ține soluționarea chestiunilor abordate ; f) să ceară repararea pagubei în modul stabilit de legislație; g) să solicite în scris sau în formă electronică sistarea examinării petiției.
4.5	<p>În cazul în care societății a fost adresată o petiție sau mai multe, societatea:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Va examina petițiile, inclusiv cererile prealabile, în termenul stabilit de lege; b) Va asigura restabilirea drepturilor lezate și recuperarea, în condițiile legii, a prejudiciului cauzat; c) Va asigura executarea deciziilor adoptate în urma examinării petițiilor.

4.6	<p>Întocmirea reclamațiilor în Registrul de reclamații (Condica de sugestii și reclamații)</p> <p>a) Registrul de reclamații se înmânează consumatorului doar în cazurile în care acesta dorește să înscrie careva pretenții sau reclamații și, de regulă, la prezentarea buletinului de identitate și a bonului de casă sau a altui document care atestă că consumatorul a beneficiat de serviciile prestate de Societate care constituie obiectul reclamației.</p> <p>b) Registrul de reclamații nu se înmânează clienților Societății și altor persoane care nu întrunesc calitatea de consumator (persoanelor juridice și reprezentanților acestora, persoanelor fizice ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă sau folosesc produsele/serviciile Societății pentru necesități legate de activitatea de întreprinzător sau profesională, alte persoane care nu cad sub incidența legislației privind protecția consumatorilor).</p> <p>c) În registrul de reclamații nu se consemnează mulțumiri sau informații altele decât cele cu caracter de reclamație.</p>
4.7	<p>Reclamații în formă liberă formulate pe suport de hârtie și în formă electronică.</p> <p>a) Orice plângere/reclamație/pretenție, inclusiv mulțumirile și reclamațiile formulate de către clienții/persoanele care nu posedă calitatea de consumator, pot fi adresate Societății în oricare din modalități (a, c sau d) stipulate în punctul 4.2 din prezentul regulament.</p> <p>b) Reclamațiile formulate în formă electronică, urmează să fie expediate cu respectarea cerințelor Legii privind semnătura electronică și documentul electronic nr. 91 din 29.05.2014. Corespondența electronică purtată fără respectarea condițiilor actului legislativ menționat, va avea doar caracter informativ și nu va putea produce careva efecte juridice.</p> <p>c) Petițiile în format electronic ce nu conțin date de identificare și/sau de contact (numele, prenumele și adresa electronică), se consideră anonime și nu se examinează.</p>
4.8	<p>Responsabilitatea pentru procesul de examinare și soluționare a reclamațiilor înregistrate revine Organului executiv (Administratorul Societății), care asigură, în termenul prevăzut de legislația în vigoare, examinarea reclamației înscrise în registrul de reclamații și întocmirea unui răspuns în formă scrisă consumatorului reclamant la adresa poștală indicată.</p>
4.9	<p>Termenul de examinare a reclamațiilor adresate Societății constituie 30 de zile lucrătoare. Reclamațiile care cad sub incidența Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr.1141 din 04.10.2006 și a Legii privind protecția consumatorului - se examinează în termenele prevăzute de actele normative menționate. La necesitate, termenele menționate pot fi extinse în condițiile legii și a prevederilor contractuale aplicabile.</p>
4.10	<p>Cazul în care sesizările/reclamațiile/plîngerile nu vor fi examinate de Societate:</p> <p>a) În cazul lipsei informațiilor de contact (numele/prenumele/denumirea, adresa poștală a reclamantului precum și alte date de contact) în registrul de reclamații, nu se întocmește răspuns pentru clientul reclamant.</p> <p>b) Nu se vor examina petițiile care conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea Societății, la viața și sănătatea persoanei împuternicite ale companiei, precum și a membrilor familiei acesteia.</p>

	<p>c) Petițiile care conțin amenințări la securitatea Societății, la viața și sănătatea persoanei împuternicite și a membrilor familiei acesteia, precum și amenințări la adresa altor organe și/sau a altor persoane (angajați în cadrul societății) sau grupuri de persoane, se vor remite organelor de drept competente.</p> <p>d) Dacă textul petiției nu este lizibil și nu poate fi citit sau petiția conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, petiția nu se va examina, iar organul sau persoana responsabilă va informa petiționarul despre motivul neexaminării, în cazul în care numele și adresa indicate pot fi citite.</p>
4.11	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;
4.12	În cazul în care petiționarul alege să recurgă la asistență legală chiar din faza de transmitere a reclamației, onorariile avocatului vor rămâne în sarcina exclusivă a petiționarului.
4.13	Dacă Compania nu a examinat reclamația în termenul indicat în punctul 4.9 din prezentul regulament sau dacă Petiționarul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta din urmă este în drept să depună o Petiție repetată cu aducerea a argumentelor și/sau informațiilor noi privind obiectul reclamației sau să sesizeze Comisia Națională a Pieței Financiare în calitatea sa de autoritate de supraveghere în funcție de competență sau să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă.
4.14	Petițiile 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 petiționarul.
4.15	Toate petițiile aparute din partea Petiționarilor vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care petițiile nu pot fi soluționate pe calea negocierilor, acestea vor fi soluționate de instanța de judecată conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.

5. Reguli de bază

5.1	În cazul lipsei informațiilor de contact a petiționarului (numele, prenumele, adresa), Societatea este în drept să nu ia în considerație reclamația.
5.2	Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta oficiului Societății.
5.3	Registrul de reclamații este ținut în oficiul Societății într-un loc vizibil și accesibil pentru consumatori.
5.4	Clienții, vizitatorii și alte persoane aflate în incinta Societății nu sunt în drept de a lua de sine stătător registrul reclamațiilor și de a efectua consemnări în acesta.
5.5	Accesul la registrul de reclamații se acordă prin înmânarea acestuia de către Administratorul Societății sau Managerul în creditare.