

**Organizația de Creditare Nebancară
„Credit Nobil” SRL**

**Небанковская Кредитная Организация
„Credit Nobil” SRL**

Republica Moldova
MD-2012, mun. Chișinău, str. Mitropolit Varlaam, 76
Tel: (+37322) 22-11-66

Республика Молдова
МД-2012, мун. Кишинев, ул. Митрополит Варлаам, 76
Tel: (+37322) 22-11-66

APROBAT

prin proces verbal nr.1 al Adunării

Generale a asociaților din 03.01.2024

O.C.N. “ Credit Nobil” S.R.L.

REGULAMENT

**privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor depuse
de consumatori**

Chișinău 2024

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, inclusiv prevederile Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, Legii nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre, Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 48/15 din 29.10.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la dezvoltarea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară a informației privind acordarea serviciilor, precum și Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară.

1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitatea de examinare a reclamațiilor parvenite din partea consumatorilor în adresa Organizației de Creditare Nebancară "CREDIT NOBIL" SRL (în continuare organizația), persoanele responsabile de examinarea reclamațiilor în cadrul organizației, modul și termenele de examinare a reclamațiilor și de informare a consumatorului cu privire la decizia aprobată.

1.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți salariații societății.

2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

2.1. *Reclamație* — o expunere scrisă (pe suport de hârtie) adresată de o persoană sau de un grup de persoane către societate, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele societății sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.

2.2. *Persoană responsabilă* — administratorul societății, care este în drept să recepționeze reclamația, să o înregistreze în Registrul corespondenței de intrare/ieșire, să examineze reclamația, să pregătească proiectul răspunsului, să semneze și să remită răspunsul consumatorului.

2.3. *Registre de reclamații* — registru standardizat, ținut de către companie, autentificat în modul corespunzător și care are drept scop înregistrarea reclamațiilor consumatorilor;

2.4. *Consumator* - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională;

3. În procesul examinării reclamației, clientul/potențial client persoană fizică se bucură de următoarele drepturi:

3.1. să expună personal argumente administratorului societății; lația în vigoare.

3.2. să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;

3.3. să prezinte documente și informații suplimentare administratorului societății;

3.4. 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;

3.5. să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;

3.6. să solicite suspendarea, încetarea examinării reclamației și/sau retragerea reclamației;

3.7. să solicite repararea pagubei în modul stabilit de legislație;

3.8. să solicite aplicarea unui număr de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia reclamației.

4. În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în reclamație, administratorului societății poate invita persoana care a depus reclamația la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

5. Societatea asigură confidențialitatea datelor care fac obiectul reclamației, precum și a datelor cu caracter personal.

II. PREZENTAREA RECLAMAȚIILOR

6. Reclamațiile se depun în formă scrisă (pe suport de hârtie), pot fi prezentate personal, prin curier ori expediate prin poștă la sediul societății și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu în registrul de evidență a documentelor de intrare.
7. Reclamația urmează să conțină următoarele elemente:
 - 7.1. numele și prenumele persoanei care adresează reclamația;
 - 7.2. adresa și numărul de telefon;
 - 7.3. denumirea destinatarului reclamației;
 - 7.4. obiectul reclamației și motivarea acesteia;
 - 7.5. semnătura persoanei care adresează reclamația ori a reprezentantului..
 - 7.6. alte date de identificare a consumatorului precum și a produsului/serviciului de care a beneficiat.
 - 7.7. probele se anexează la cerere în forma certificată, cu mențiunea ”corespunde cu originalul”, cu aplicarea dății certificării, numelui/pre numelui și semnăturii persoanei care certifică proba.
8. Reclamațiile prezentate de reprezentanți sunt însoțite de documentele confirmative care atestă împuternicirea.
9. Reclamația se depune pe suport de hârtie în limba de stat.
10. Reclamațiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct.7 și pct.8 se consideră anonime și nu se examinează.
12. Reclamațiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică se remit organului de drept competent.
13. Reclamațiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris consumatorul. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații cu același subiect, acestea se vor conexe, persoana în cauză urmând să primească un singur răspuns, care trebuie să facă referire la toate reclamațiile depuse.
14. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamație cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la reclamația inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează persoana în cauză.
15. În cazul în care o reclamație este semnată de mai multe persoane fizice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi persoana căreia urmează să-i fie expediat răspunsul.
16. În cazul parvenirii unor reclamații, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare, persoana care a depus reclamația va fi înștiințată despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.
17. În cazul în care o reclamație este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi persoanei în cauză în termen de 3 zile lucrătoare.

II. ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIILOR

18. Înregistrarea și evidența reclamațiilor se realizează prin intermediul administratorului societății.

19. Înregistrarea reclamației se efectuează în Registrul de evidență a documentelor de intrare a societății, pe prima pagină a acesteia administratorul aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare. Originalul reclamației va fi păstrat în dosarul atribuit contractului de credit nebanca, subiectul căruia este reclamantul.

III. EXAMINAREA RECLAMAȚIILOR

20. Responsabil de soluționarea reclamației este Administratorul, care consultă zilnic Registrul de evidență a documentelor de intrare, poșta electronică, alte mijloace de comunicare utilizate în procesul de lucru, pentru a putea răspunde la reclamațiile înregistrate în mod corect și în termen legal.

21. În cazul în care prin reclamație sunt sesizate anumite aspecte din activitatea administratorului, aceasta va fi examinată de Adunarea generală a asociaților societății.

22. Pentru soluționarea legală a reclamațiilor adresate, Administratorul companiei va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate, iar în răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

25. Reclamațiile se examinează în termen maxim de 30 de zile din ziua recepționării, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară, în termen de 15 zile de la data înregistrării.

26. Răspunsul la reclamație se perfectează în 2 exemplare originale și se semnează de către Administratorul companiei.

27. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința persoanei care s-a adresat cu reclamația, pe suport de hârtie, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a documentelor de ieșire. Suplimentar la răspunsul formulat în formă scrisă, consumatorul poate solicita explicații verbale de la administrator.

28. Dovada recepționării răspunsului se pune în sarcina administratorului (semnătura consumatorului, avizul de recepție a scrisorii).

29. În cazul în care persoana care a înaintat reclamația nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea companiei sau a primit refuz neîntemeiat de a examina reclamația, sau se tergiversează examinarea acesteia peste termenul legal, aceasta este în drept să se adreseze Comisiei Naționale a Pieței Financiare, Băncii Naționale a Moldovei și/sau în instanța de judecată.

V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII RECLAMAȚIILOR

30. Originalele reclamațiilor, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea reclamațiilor se păstrează în dosare separate alături de corespondența de intrare și ieșire.

31. Administratorul este obligat să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea reclamațiilor care se păstrează la sediul societății.

32. Activitatea de soluționare a reclamațiilor se va evalua periodic, iar în cazul depistării unor nereguli, se vor întreprinde măsuri în vederea examinării și înlăturării cauzelor și condițiilor care generează reclamațiile întemeiate.

33. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

34. Acest regulament urmează a fi adus la cunoștința salariaților Organizației de Creditare Nebancară "Credit Nobil" SRL prin comunicare electronică sau sub semnătură și urmează a fi respectat de către aceștia.

Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

35. În lipsa administratorului vor fi aplicate prevederile Regulamentului privind cadrul de administrare a activității O.C.N. " Credit Nobil " S.R.L.

36. Regulamentul intră în vigoare la data aprobării de către adunarea generală al asociaților societății.

37. Presentul Regulament poate fi completat și modificat după necesitatea adaptării acestuia modificărilor operate în Companie, precum și modificărilor operate în legislație.

copia corespunde originalului

Administrator
Jitniuc Serghei