

Aprobat prin Ordinul nr. 22 din 14.01.2020

Administratorul/Cîssa Tatiana



## **Regulamentul intern cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților al O.C.N."ONLINE CREDIT" S.R.L.**

## I. Dispoziții Generale

1.1. Scopul Regulamentului privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților (în continuare "Regulament") sunt următoarele:

- a) Stabilirea unui cadru normativ intern aferent gestionării a pretențiilor clienților;
- b) Stabilirea responsabilităților în procesul de gestionarea a reclamațiilor în Organizația de Creditare Nebancară.

1.2. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu:

- a) Legea nr.190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare.
- b) Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.
- c) Legea nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
- d) Legea nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară ș.a

## II. NOȚIUNILE PRINCIPALE

2.1 Noțiunile utilizate în Regulamentului privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților (în continuare "Regulament") au următorul sens:

a) **Pretenție** – orice plîngere, reclamație prin care se exprimă o nemulțumire în privința acțiunilor angajaților Organizației de Creditare Nebancară (în continuare O.C.N), calității deservirii, calității produselor/serviciilor O.C.N. sau calității informației oferite aferente serviciilor/ produselor O.C.N.

b) **Petiționar** – orice persoana fizică sau juridică - client al O.C.N., care adresează O.C.N. o plîngere, reclamație, pretenție:

1) în scris, prin intermediul Registrului de reclamații, amplasat în subunitățile ale O.C.N.;

2) în scris, prin intermediul adresării pe suport de hîrtie, pe numele conducătorului subdiviziunii teritoriale O.C.N sau administratorului O.C.N.

c) **Subdiviziunea teritorială** – orice filială, reprezentanta sau oficiul secundar al organizației de creditare nebanară.

d) **O.C.N.** - Organizația de Creditare Nebancară

### **III. Canalele de transmiterea pretențiilor și mecanismul de soluționarea acestora.**

3.1. O.C.N. efectuează examinarea pretenției/ reclamației/ plîngerii prin următoarele modalități:

a) Registrul de reclamații - document de strictă evidență, care este amplasat în fiecare subdiviziunea teritorială a O.C.N în locurile ușor vizibile și accesibile pentru clienți;

b) adresare, pe numele O.C.N., expusă în scris și transmisă la adresa juridică a întreprinderii.

3.2. Orice pretenție/reclamația/ plîngere comunicată O.C.N în modul stabilit în p.3.1 se înregistrează imediat în Registrul reclamațiilor.

3.3. Orice pretenție/reclamația/ plîngere, expusă în scris în Registrul reclamațiilor, expediată prin poșta pe adresa juridică a O.C.N, se examinează și se oferă răspuns în de curs de 15 (cincisprezece) zile lucratoare din ziua recepționării plîngerii/ pretenției de către O.C.N.

3.4. În cazul în care pretenție/reclamația/ plîngere , conform p.3.3 necesită o studiere și examinare suplimentară , O.C.N. examinează reclamația în decurs de 30 (treizeci ) zile calendaristice din ziua expunerii pretenției/ plîngerii.

3.5. în cazul în care, petiționarul nu indică în pretenție/reclamația/ plîngere datele de contact sau de indentificare, O.C.N. va examina acesta pretenție/reclamația/ plîngere, dar nu este obligată să perfecteze și să transmită răspunsul la reclamație.

### **IV. Evidența și plăsarea registrelor de reclamații**

4.1. Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat. După completarea registrului se va deschide un registrul nou.

4.3. După completarea deplină de către petiționari a Registrului de reclamații, acesta se păstrează de către subdiviziune teritorială pentru perioada de 5 (cinci ) ani, după care se distruge conform regurilor interne de arhivare.

4.4. Fiecare subdiviziune teritorială a O.C.N este obligată să dispună cel puțin un exemplar al Registrului de reclamații.

4.5. Registrele de reclamații se amplasează în subdiviziunile teritoriale ale O.C.N. în locurile ușor vizibile și accesibile pentru clienți.

4.6. La orice solicitarea clientului registrul de reclamații se înmănează. Se interzice refuzul prezentării Registrului de reclamații la solicitarea clientului O.C.N.

4.7. Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta subdiviziunii teritoriale a O.C.N.

## **V. RESPONSABILITĂȚI**

5.1. Fiecare angajat al O.C.N este responsabil de susținerea procesului de gestionare și soluționare a reclamațiilor. Angajații O.C.N. sunt obligați să raporteze imediat conducătorului subdiviziunii teritoriale sau administratorului O.C.N despre reclamațiile/ plîngerile/ pretențiile din partea petiționarilor/ clienților, inclusiv și despre faptul înscrierii în Registrul de reclamații.

5.2. În procesul examinării petiției nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarului contra voinței lui sau a altor informații, dacă acestea lezează drepturile și interesele lui.

## **VI. DISPOZIȚII FINALE**

6.1. Lucrările de secretariat privind examinarea petițiilor în organe se efectuează în mod stabilit de Guvern.

6.2. Organizarea și controlul asupra lucrului cu petițiile revin administratorului O.C.N. "ONLINE CREDIT" SRL.