



Aprob _____

Director general **Sergiu Roșca**

REGULAMENTUL

privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților în cadrul OCN ICS"Express Leasing&Microcredit"SRL

Capitolul I. Prevederi generale

- 1.1. Prezentul Regulament este întemeiat pe Legea nr.190/1994 cu privire la petiționare, Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
- 1.2. Prezentul Regulament stabilește procedeul de soluționare a pretențiilor clienților OCN ICS"Express Leasing&Microcredit"SRL (în continuare Companie) de către persoanele responsabile de examinarea pretențiilor, stabilește modul și termenele de examinare a pretențiilor și de informare a petiționarului despre decizia aprobată.

Capitolul II. Domeniul de aplicare

2.1. Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii pentru toți angajații OCN ICS"Express Leasing&Microcredit"SRL și pentru toate oficiile secundare ale companiei.

2.2. Prezentul Regulament va fi aprobat de către Directorul general al OCN ICS"Express Leasing&Microcredit"SRL și va fi adus la cunoștința fiecărui angajat al companiei sub semnătură.

2.3. Prezentul Regulament va fi periodic revizuit în scopul îmbunătățirii acestuia și în funcție de noile prevederi legislative.

2.4. Persoana/persoanele responsabile de primirea/înregistrarea și examinarea petițiilor din cadrul Companiei, vor fi desemnate prin Ordinul directorului general al Companiei.

Capitolul III. Scopul

3.1. Prezentul Regulament prezintă metodologia de primire, înregistrare, investigare, soluționare și răspuns la petițiile formulate de către clienți sau potențialii clienți și urmărește:

- aplicarea prevederilor legale privind drepturile consumatorilor la obținerea creditelor de consum;
- soluționarea pe cale amiabilă a nemulțumirilor clienților/potențialilor clienți;
- eficientizarea proceselor de lucru existente;
- analiza și evaluarea petițiilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate de companie clienților.

Capitolul IV. Noțiuni

Pretenție (petiție) se înțelege orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată Directorului general al societății, prin care petentul (clientul, potențialul client) se plînge pe nesoluționarea cererii sale și/sau nu este mulțumit de modul în care a fost soluționată cererea sa, prin care se contestă un act al companiei, acțiunile angajaților companiei.

Sub incidența prezentului regulament nu cad cererile adresate de clienții companiei, cu referire la modificarea/completarea/încetarea relațiilor contractuale în baza contractelor semnate cu clienții, care pot fi depuse de clienți în ordinea și modul stabilit de contractul semnat între companie și client.

Toate petițiile, indiferent de faptul, dacă au fost depuse la oficiul central sau la oficiile secundare, trebuie să fie aduse la cunoștința directorului general al companiei.

Persoană responsabilă este persoana desemnată prin rezoluție pe petiție de către directorul general al companiei, ca persoană responsabilă de examinarea petiției și întocmirea răspunsului la aceasta.

Capitolul V. Modalitatea de depunere a petiției.

1. Petiția (pretenția) se depune (sau se expediază prin poștă cu sau fără aviz de recepție) în original, cu semnătură olografă a petiționarului la adresa OCN ICS"Express Leasing&Microcredit"SRL din mun. Chișinău bd. Moscova, 20 MD-2045 și obligator se înregistrează de către *managerul de oficiu* în *Registrul de intrare a documentelor cu un număr de ordine și dată*, ori în *Condica de sugestii și reclamații (din oficiul central sau din oficiile secundare)*.

Petițiile depuse la oficiile secundare ale Companiei vor fi scanate și expediate în aceeași zi persoanei responsabile de înregistrarea petițiilor de la oficiul central al companiei (managerului de oficiu).

În cazul depunerii petițiilor nemijlocit la oficiul central sau la oficiile secundare, persoana care va primi petiția este obligată s-o înregistreze și să-i elibereze petentului o copie a petiției cu stampila, numărul și data petiției din *Registrul de intrare a documentelor cu un număr de ordine și dată*.

2. Petițiile semnate și depuse prin intermediul reprezentanților petiționarilor (tutori, avocați, ș.a.) obligator vor fi însoțite de actul care confirmă împuternicirile de reprezentare.

3. Petițiile pot fi depuse și în formă electronică pe emailul companiei info@expressleasing.md. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv să fie aplicată semnătura digitală, în conformitate cu legislația în vigoare privind semnarea documentului electronic. Petițiile în format electronic vor fi imprimate și la fel înregistrate în *Registrul de intrare a documentelor cu un număr de ordine și dată*.

4. Petițiile parvenite prin posta (inclusiv electronică) în zilele libere, vor fi înregistrate în prima zi lucrătoare după zilele libere.

5. Petițiile parvenite prin posta (inclusiv electronică) în afara programului de lucru a companiei, vor fi înregistrate a doua zi la prima oră sau în prima oră lucrătoare după zilele libere.

6. Orice petiție (scrisă sau electronică) trebuie să conțină Numele Prenumele complet a petiționarului, domiciliul și/sau adresa de contact desfășurată, telefonul de contact, problema pe care se plînge petiționarul și circumstanțele evenimentului pe care se plînge petiționarul. Petițiile în formă electronică suplimentar vor mai conține adresa electronică a petiționarului.

Petițiile ce nu întrunesc condițiile prevăzute la acest punct se consideră anonime și nu se examinează.

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 Compania va informa petiționarul despre motivul neexaminării, în cazul în care numele și adresa indicate pot fi citite.

Capitolul VI. Termenul și modul de soluționare a petițiilor.

6.1. Orice petiție (ce întrunește condițiile capitolului V din prezentul regulament) și care-i înregistrată în Companie trebuie să fie examinată și petiționarul trebuie să fie informat în scris sau în formă electronică (cu consimțământul lui – oral), în termenii menționați în prezentul capitol.

Răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinării și să conțină trimiteri la legislație (dacă va fi necesar).

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.

6.2. Petițiile se examinează de către persoanele responsabile desemnate prin rezoluția directorului general al companiei, în termen de 30 de zile calendaristice din data înregistrării petiției, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării.

6.3. Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile calendaristice de către directorul general al companiei, fapt despre care este informat petiționarul, dacă:

a) sînt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție;

b) petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului.

6.4. Răspunsul motivat va fi semnat de Directorul general al companiei (sau de adjuncții acestuia), iar aspectele sesizate pot fi admise, total sau partial, ori respinse. Acesta se transmite petentului prin posta la domiciliul sau sediul acestuia, declarat prin petiție, cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire, sau pe e-mail ca document pdf atasat, în cazul în care petentul a solicitat/acceptat răspuns pe e-mail.

6.5. Răspunsul la petiție cu actele aferente (dacă sunt) se arhivează și se păstrează în arhivă în mapa „Răspunsuri la petiții” sau în dosarul personal al clientului (dacă petiția parvine de la clientul activ al companiei).

6.6. La solicitarea petiționarului de a avea o întrevedere cu conducerea companiei, acesta va fi programat la audiența la Directorul general al Companiei (sau la locțiitorii acestuia).

Capitolul VII. Obligațiile persoanei responsabile de examinarea petiției

7.1. Persoana responsabilă de soluționarea petițiilor din cadrul Companiei va consulta obligator toate persoanele implicate în proces, pentru a elucida cu exactitate toate circumstanțele petiției și pentru a formula un răspuns corect și legal. Este recomandabil să fie consultată și secția juridică a companiei.

7.2. La necesitate, persoana responsabilă, este obligată să obțină acordul scris al conducerii companiei, legate de soluțiile date în răspunsurile la petiție.

7.3. 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 legitime, precum și a informațiilor ce constituie secrete de stat.

Nu se admite elucidarea unor informații privind personalitatea petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul petiției.

7.4. Persoanele responsabile de înregistrarea și examinarea petițiilor sunt obligate să respecte cu strictețe termenii și modul de soluționare a petițiilor stabilite în prezentul regulament.

Încălcarea ordinii oficial stabilite de organizare a lucrului cu petițiile (stabilită în prezentul Regulament și în actele normative în vigoare), precum și a evidenței sau păstrării lor de către persoanele special desemnate pentru aceasta, atrage după sine răspunderea disciplinară a persoanelor respective.

7.5. Orice neînțelegere cu referire la petiție se soluționează pe cale amiabilă. În cazul în care nu este posibilă o astfel de conciliere sau petentul nu este mulțumit de soluția/răspunsul primit, el este în drept să se adreseze autorității de supraveghere-Comisiei Naționale a Pieței Financiare a RM, sau poate formula acțiuni în instanțele de judecată ale Republicii Moldova.

Capitolul VIII. Dispoziții finale

8.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării acestuia de către Directorul general al Societății.

8.2. Prezentul Regulament va fi plasat pe site-ul companiei și va fi afișat la sediul central/alte sedii ale companiei.