

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**REGULAMENT**

privind soluţionarea

sesizărilor/reclamaţiilor clienţilor

al

**O.C.N.”BAN CREDIT INVEST”S.R.L.**

APROBAT:

Director

Strestian Mihail

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data 03.08.2017



**CAPITOLUL I. DISPOZIŢII GENERALE**

1.1. Prezentul Regulament stabileşte modalităţile de recepţie a sesizărilor /reclamaţiilor clienţilor în adresa O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., factorii de resort autorizaţi să primească şi să soluţioneze sesizările/reclamaţiile clienţilor și regulile interne de lucru cu clienţi, precum şi termenele de soluţionare a acestora.

1.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toate subdiviziunile O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L.,.

1.3. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu :

 - Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară,

 - Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 ,,Privind protecția datelor cu caracter personal”,

 - Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor,

 - Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori,

 - Hotărârea Guvernului nr. 208 din 31.03.1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor

   privind ținerea lucrărilor de secretariat referitor la petițiile persoanelor fizice și

   juridice, și organizațiilor Republicii Moldova;

 - Hotărârea Nr. 1141 din 04.10.2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la

   modul de gestionare a Registrului de reclamații;

 - Hotărîrea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu

   privire la modalitatea de examinare a petiţiilor de către participanţii profesionişti la

   piaţa financiară nebancară.

1.4. Definiți:

**Petiție/Reclamație -** o expunere scrisă de o persoană sau de un grup de persoane adresată companiei, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele emise sau nesolutionarea în termenul stabilit a unei cereri.

**Reclamant** – persoană fizică sau juridică sau grup de persoane care adresează Companiei o reclamație în condițiile legislației în vigoare și/sau a prezentului regulament.

**Registru de reclamații –**document de strictă evidență în care consumatorul înscrie sesizările sau reclamațiile.

**Persoană responsabilă –** angajatul din cadrul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., desemnat pentru soluţionarea reclamației şi/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului Organizației.



**CAPITOLUL II. TERMENI ŞI DEFINIŢII**

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noţiuni şi definiţii:

2.1. Reclamaţie/sesizare - orice solicitare scrisă, depusă de către clientul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L.,. sau altă persoană fizică, fie juridică, prin care se contestă vreun act al O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., al angajaţilor O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., sau se înaintează careva pretenţii, reclamaţii. Reclamaţiile/sesizările se depun la oficiul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., în mun. Chişinău, str. Melestiu 20/1, et. 4, sau se transmit prin intermediul poştei la sediul sus-indicat.

2.2. Factor de resort autorizat – directorul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L.,

2.3. Persoane responsabile – angajaţii O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., desemnaţi să examineze reclamaţia/sesizarea şi a o transmite cu propunere spre examinare factorului de resort. Persoanele responsabile formează o Comisie pentru examinarea şi soluţionarea reclamaţiilor/sesizărilor. Prezenta comisie este formată din trei membri şi adoptă propuneri cu privire la soluţionarea reclamaţiilor/sesizărilor cu majoritatea voturilor. Propunerile sunt transmise factorului de resort autorizat pentru adoptarea deciziei. Componenţa Comisiei este stabilită prin Ordin, semnat de către Directorul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L.,

2.4. Persoana autorizată - angajatul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., desemnat să înregistreze actele de intrare/ieşire, responsabil pentru prezenţa şi păstrarea Registrului de reclamaţii în locul accesibil şi vizibil de deservire a clienţilor sau solicitanţilor. Persoana autorizată este desemnată prin Ordin, semnat de către Directorul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L.,

**CAPITOLUL III. PROCESUL DE PRIMIRE ŞI SOLUŢIONARE A**

**RECLAMAŢIILOR/SESIZĂRILOR**

3.1. Clienţii depun în scris sesizări/reclamaţii în adresa O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., în forma următoare:

 - personal la sediul sau în subdiviziunile O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., pe suport de hîrtie sau prin expedierea prin intermediul poştei

 - prin înscrierea sesizărilor/reclamaţiilor în Registrul de reclamaţii păstrat la sediul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., în loc uşor accesibil şi vizibil pentru toţi.

3.2. În sesizare/reclamaţie solicitantul/clientul indică obligatoriu numele, prenumele, adresa sa, la care solicită să fie informat cu privire la rezultatele examinării sesizării/reclamaţiei.

3.3. În cazul în care clientul nu indică datele indicate în pct. 3.2 O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., nu va examina sesizarea/reclamaţia.

3.4. Reclamaţiile/sesizările înregistrate în Registru de reclamaţii:

 3.4.1. La depunerea sesizărilor/reclamaţiilor prin intermediul Registrului de reclamaţii de către clienţi/solicitanţi, persoana autorizată din cadrul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., aduce la cunoştinţă despre acest fapt factorului de resort autorizat. Factorul de resort autorizat va solicita Comisiei propunerea în termen de 2 zile referitor la sesizarea/reclamaţia parvenită.

3.5. Reclamaţiile/sesizările prezentate pe suport de hîrtie sau scrise.

 3.5.1. Sesizările/reclamaţiile pe suport de hîrtie sau scrise se depun în adresa Directorului O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L..

 3.5.2. La depunerea sesizărilor/reclamaţiilor personal de către clienţi pe suport de hîrtie sau scrise , persoana autorizată din sediul central al O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., sau din cadrul subdiviziunii înregistrează sesizarea/reclamaţia în Registrul de evidenţă al documentelor de intrare şi la soliciarea acestuia eliberează clientului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite factorului de resort autorizat.

3.6. Persoanele responsabile să soluţioneze sesizarea/reclamaţia verifică revendicările expuse, perfectează concluzia şi proiectul răspunsului persoanei ce a depus sesizarea/reclamaţia. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu juristul principal al O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., sau persoana care îl substituie).

3.7 Reclamațiile cu privire la neconformitatea serviciilor sau la preschimbarea lor vor fi examinate conform Legii privind protecția consumatorului, în termen de **14 zile**calendaristice din momentul depunerii.

3.8. Solicitantul/clientul este informat despre rezultatul investigaţiei şi soluţia propusă de către O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L., printr-o scrisoare cu aviz de recepţie. Răspunsul se înregistrează de către persoana autorizată în Registrul de ieşire al documentelor O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L..

**CAPITOLUL IV. DISPOZIŢII FINALE**

4.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către Directorul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L..

4.2. Clienţii O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L. vor fi informaţi privind prevederile regulamentului dat prin afişarea acestuia pe panoul din sediul O.C.N. „BAN CREDIT INVEST” S.R.L. şi în subdiviziunile acetuia.