

Regulamentul

Privind modalitatea de examinare a reclamațiilor



FINANCE
LEASING
COMPANY®

Будь с ризунком на Тв...

I. DISPOZIȚII GENERALE

Prezentul Regulament stabilește procedura generală de recepționare, înregistrare, evidență examinare și soluționare a reclamațiilor parvenite din partea clienților persoanelor fizice și/sau juridice în adresa OCN "Finance Leasing Company" SRL.

1. Reclamația – declarație scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane OCN "Finance Leasing Company" SRL, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, prin care se invocă încălcarea de către OCN "Finance Leasing Company" SRL a actelor normative și/sau condițiilor contractuale, sau se contestă activitatea sau actele OCN "Finance Leasing Company" SRL sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.

2. Persoană responsabilă – angajatul OCN "Finance Leasing Company" SRL, desemnat pentru soluționarea reclamației și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului OCN "Finance Leasing Company" SRL.

3. În procesul examinării reclamației de către OCN "Finance Leasing Company" SRL, petiționarul are următoarele drepturi:

- 1) să expună personal argumente persoanei responsabile;
- 2) să beneficieze de serviciile avocatului;
- 3) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 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;
- 5) să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- 6) să solicite suspendarea sau încetarea examinării reclamației;
- 7) să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia reclamației.

4. În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în reclamația, OCN "Finance Leasing Company" SRL poate invita petiționarul la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

5. OCN "Finance Leasing Company" SRL este obligată să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul reclamației, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 "Privind protecția datelor cu caracter personal".

II. Recepționarea și înregistrarea reclamațiilor

1. Reclamațiile pot fi depuse în modul următor:

- a. Fizic, pe suport de hârtie personal sau prin reprezentant cu anexarea împuternicirilor;
- b. Fizic, prin completarea condiției de sugestii și reclamații, personal sau prin reprezentant cu anexarea împuternicirilor;

- c. Fizic pe suport de hârtie expediate prin poștă la adresa OCN "Finance Leasing Company" SRL, MD-2001, mun. Chișinău, str. Tighina, 49/4;
- d. Semnate electronic expediate pe adresa electronică info@flc.md.

2. Reclamația se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația.

3. Reclamația trebuie să conțină următoarele date: •numele, prenumele persoanei care înaintează reclamația, adresa de la domiciliu/adresa de corespondență, telefonul de contact (după caz); • numărul contractului de creditare nebanară din care rezultă pretenții (dacă acesta există) ; •expunerea succintă a subiectului reclamației (care drepturi au fost lezate, care sunt presupusele încălcări și revendicările petiționarului); •alte documente probatorii, ce țin de subiectul reclamației.

4. Reclamațiile trebuie să fie semnate fizic sau cu semnătura electronică de autor sau reprezentant, indicându-se numele, prenumele și domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului, precum și cu anexarea copiei împuternicirilor (în cazul semnării de către reprezentant).

5. Reclamația în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului și alte date de contact. Dacă reclamația nu corespunde cerințelor documentului electronic sau anexele prezentate nu sunt autentificate, consumatorul va fi informat că într-un termen de 5 zile lucrătoare se va angaja să înlătore neajunsurile. În cazul în care acesta nu va înlătura neajunsurile în termenul acordat, reclamația nu se va examina

6. Reclamațiile anonime sau cele depuse fără indicarea datelor de contact nu se examinează.

7. Reclamațiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmînd a fi informat în scris sau în formă electronică petiționarul.

8. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns.

9. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamație cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la reclamația inițială, făcîndu-se mențiune că s-a raspuns și se informează petiționarul.

10. În cazul în care o reclamație este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

11. În cazul parvenirii unor realamații, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date

suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

11. În cazul în care o reclamație este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

III. Înregistrarea reclamațiilor

1. Înregistrarea și evidența reclamațiilor se realizează de către administrator oficiu sau alt angajat desemnat de către conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către OCN "Finance Leasing Company" SRL în registrul corespondenței de intrare.

2. La înregistrarea reclamației, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare.

3. Înregistrarea reclamațiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire. Numărul de înregistrare a reclamației va conține după numărul de rând litera R (de exemplu 1054R). La reclamația parvenită repetat se atribuie numărul de înregistrare de rând, iar pe prima pagină se indică numărul de înregistrare al primei reclamații. În colțul din dreapta de sus a reclamației repetate se face inscripția "Repetată", indicându-se nr. reclamației parvenite anterior.

4. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

5. După înregistrarea reclamațiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului OCN "Finance Leasing Company" SRL.

6. Conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL indică în cel mai scurt timp printr-o rezoluție persoana responsabilă de examinarea reclamației. În cazul, în care subiectul reclamației necesită examinarea în mod de urgență, în lipsa conducătorului, rezoluția poate fi aplicată de către persoana desemnată de către directorul general.

IV. Examinarea reclamațiilor

1. Responsabil de soluționarea reclamației este persoana nominalizată prima în rezoluție.

2. Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește OCN "Finance Leasing Company" SRL de examinarea în termen și adecvată a reclamațiilor.

3. În cazul în care prin reclamație sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al OCN "Finance Leasing Company" SRL, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

- 4.** Pentru soluționarea legală a reclamațiilor ce le sînt adresate, conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.
- 5.** În cazul în care pentru soluționarea reclamației este necesară prezentarea unor acte sau documente suplimentare de către petiționar, iar acesta nu le prezintă în termenele rezonabile stabilite, se poate constata renunțarea tacită la procedură. Decizia se notifică petiționarului. Odată cu stabilirea termenului, petiționarul este informat despre posibilitatea încetării procedurii.
- 6.** Reclamațiile se examinează în termen maxim de 15 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 10 zile de la data înregistrării. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
- 7.** Termenul de examinare a reclamației curge din momentul înregistrării acesteia de către OCN "Finance Leasing Company" SRL.
- 8.** În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.
- 9.** Reclamațiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.
- 10.** Răspunsul la reclamația se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare conducătorului OCN "Finance Leasing Company" SRL într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.
- 11.** Răspunsurile se semnează de către conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL ori de persoana împuternicită de acesta.
- 12.** Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului în forma solicitată de petiționar, iar în lipsa mențiunilor respective pe suport de hîrtie or în formă electronică, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire. Cu consimțământul petiționarului, acesta poate fi informat despre rezultatele examinării prin mijloace de comunicare la distanță (telefon, viber, whatsapp etc).
- 13.** Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina OCN "Finance Leasing Company" SRL (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).
- 14.** În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit sau a primit refuz neîntemeiat de a examina reclamația, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze instanței de judecată și/sau organului de supraveghere: Comisia Națională a Pieței Financiare.

V. Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării reclamațiilor

- 1.** Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către angajații OCN "Finance Leasing Company" SRL se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.** Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării reclamațiilor de către OCN "Finance Leasing Company" SRL, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

VI. Prevederi finale

- 1.** Prezentul Regulament intră în vigoare la data de 01.01.2024. Din data intrării în vigoare prezentului Regulament, acțiunea Regulamentului privind modalitatea de examinare a petițiilor din 12.03.2020 va înceta.
- 2.** Regulamentul pe suport de hârtie este păstrat în dosarul Regulamente și proceduri interne ale OCN "Finance Leasing Company" SRL.
- 3.** Copia Regulamentului se păstrează la Administratorul oficiului și se prezintă la cererea din partea persoanelor fizice și/sau juridice la solicitare pentru luarea cunoștinței.
- 4.** Varianta electronică a documentului se plasează pe pagina web a Societății, precum și pe softul Societății, în fișier „Regulamente aprobate”.