

Aprobat _____
*prin Procesul-verbal al Consiliului
de Administrație din 06 aprilie 2020*

REGULAMENT
*privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților
de către O.C.N. “Expert Leasing & Finance” S.R.L.*

I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție/înregistrare/examinare/răspuns a pretențiilor sub formă de petiții/reclamații/sesizări parvenite în adresa O.C.N. “Expert Leasing & Finance” S.R.L. (în continuare – “Compania”) de la clienți precum și de la alte persoane interesate, subdiviziunile și persoanele responsabile de examinarea petițiilor, modul și termenele de examinarea a petițiilor, precum și modul de informare a petiționarului despre decizia aprobată.

1.2. Prevederile acestui Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți angajații din toate subdiviziunile Companiei.

1.3. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile:

- a) Legii nr. 1 din 16.03.2018 “cu privire la organizațiile de creditare nebancaară”;
- b) Legii nr. 105 din 13.03.2003 “privind protecția consumatorilor”;
- c) Legii nr. 202 din 12.07.2013 “privind contractele de credit pentru consumatori”;
- d) Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.2012 “cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinarea a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară”;
- e) altor acte normative și legislative în vigoare.

1.4. În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni:

- a) petiție/reclamație/sesizare (în continuare “petiție”) – orice pretenție scrisă adresată Companiei de către un client (sau un potențial client), altă persoană fizică sau juridică ori un grup de persoane prin care se contestă vreun act al Companiei, acțiunile angajaților Companiei sau se înaintează careva cereri sau revendicări ori se exprimă un punct de vedere. Petițiile parvenite Companiei prin poșta electronică sau înscrise în Registrul de reclamații se echivalează celor în formă scrisă;
- b) petiționar – persoană fizică și/sau juridică – client și/sau potențial client al Companiei;
- c) autoritate de resort – administratorul Companiei;
- d) persoana responsabilă – angajatul Companiei desemnat să examineze petiția și să o transmită cu propunerea de rigoare autorității de resort;
- e) persoana autorizată – angajatul Companiei desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire.

II. PREZENTAREA ȘI CONȚINUTUL PETIȚIILOR

2.1. Petiționarii vor depune în scris petiția, adresată Companiei, în următoarea formă:

- ✓ scrisă, prin depunere personală la sediul juridic al Companiei, pe suport de hârtie;
- ✓ scrisă, prin înscrierea petiției în Registrul de reclamații păstrat la sediul Companiei într-un loc ușor accesibil și vizibil pentru toți;

- ✓ scrisă, prin transmiterea acesteia pe suport de hârtie prin intermediul unui serviciu specializat de curierat, la sediul Companiei;
- ✓ electronică, prin expedierea unui e-mail la adresa: office@expertleasing.md.

2.2. În petiție, semnatarul, în mod obligatoriu va indica următoarele date:

- a) nume, prenume, adresa de corespondență, număr de telefon, adresa de e-mail, dacă se solicită răspuns prin poșta electronică;
- b) obiectul petiției;
- c) modalitatea prin care se dorește să se obțină răspunsul la petiția sa;
- d) semnătura persoanei.

2.3. În cazul în care petiția nu întrunește condițiile de conținut prevăzute la punctul 2.2. din prezentul Regulament, Compania este scutită de obligația de a examina petiția.

2.4. Petițiile 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.

2.5. În cazul în care o petiție este adresată greșit, aceasta se remite înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

2.6. Petițiile înregistrate în Registrul de reclamații.

2.6.1. La depunerea petițiilor prin intermediul Registrului de reclamații, de către petiționar, persoana autorizată din cadrul Companiei aduce la cunoștință despre acest fapt autorității de resort.

2.6.2. Autoritatea de resort va indica persoana responsabilă, ce va examina petiția respectivă.

2.6.3. Persoana responsabilă, este obligată odată cu transmiterea răspunsului către petiționar, să înscrie în Registrul de reclamații despre măsurile luate.

2.7. Petițiile prezentate pe suport de hârtie.

2.7.1. Persoana autorizată este obligată să înregistreze toate petițiile care au parvenit în adresa Companiei în registrul corespondenței de intrare și, la solicitarea petiționarului să elibereze acestuia o copie a petiției cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite autorității de resort.

2.7.2. Autoritatea de resort va indica persoana responsabilă, ce va examina petiția respectivă.

2.7.3. Răspunsul persoanei responsabile în mod obligatoriu se înregistrează în registrul corespondenței de ieșire.

2.8. Petițiile prezentate în format electronic.

2.8.1. La recepționarea petiției pe adresa electronică a Companiei, persoana autorizată va tipări petiția, o va înregistra în registrul corespondenței de intrare și o va transmite autorității de resort care va desemna persoana responsabilă pentru examinarea petiției respective.

2.8.2. Răspunsul persoanei responsabile după ce este semnat, se scanează și se transmite petiționarului pe poșta electronică.

2.8.3. Răspunsul persoanei responsabile în mod obligatoriu se înregistrează în registrul corespondenței de ieșire.

III. PROCESUL DE EXAMINARE ȘI TERMENELE DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

3.1. Persoana responsabilă să soluționeze petiția, verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului.

3.2. Persoana responsabilă de a soluționa petiția, solicită de la persoanele implicate în petiție comentarii/explicații pe acest fapt.

3.3. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

3.4. Autoritatea de resort, persoana responsabilă și persoana autorizată la examinarea petiției sunt obligate să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea “privind protecția datelor cu caracter personal” nr. 133 din 08.07.2011.

3.5. Petițiile se examinează în termen de maxim 30 de zile în cazul neconsumatorilor, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării. În cazul consumatorilor petițiile se examinează în termen de 14 zile de la data înregistrării.

3.6. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției și soluția propusă de O.C.N. “Expert Leasing & Finance” S.R.L. printr-o scrisoare cu aviz de recepție expediată la adresa de corespondență a petiționarului, sau pentru petițiile parvenite prin e-mail, prin expediere la adresa utilizată de petiționar, sau indicate, în textul petiției.

3.7. Răspunsul la petiție se perfectează în două exemplare originale și se prezintă pentru semnare autorității de resort, într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

3.8. Dovada recepționării petiției de către petiționar poate servi, după caz, semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului. Executarea petiției în format electronic se consideră expedierea răspunsului, la adresa electronică, a autorului petiției.

IV. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR

4.1. Petițiile, răspunsurile cu privire la petiții vor fi păstrate în dosare separate, alături de corespondența de intrare și ieșire din cadrul Companiei, la ele fiind atașate toate documentele cu privire la petiție, asigurându-se integritatea acestora.

4.2. Persoanele responsabile, sau autorizate vor fi sancționate pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de răspuns, neasigurarea păstrării adecvate și corespunzătoare a petițiilor și răspunsurilor la ele.

V. DISPOZIȚII FINALE

5.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către Consiliul de Administrație al O.C.N. “Expert Leasing & Finance” S.R.L.

5.2. Clienții Companiei vor fi informați privind prevederile prezentului Regulament prin afișarea acestuia pe avizierele accesibile publicului din cadrul sediului Companiei, precum și publicarea pe pagina web a Companiei www.expertleasing.md.