Aprobat
Administrator
O.C.N. „CREDIT COMOD" S.R.L.
Belokovîlskaia Tatiana

Ordin nr. 30 din 01.10.2026

REGULAMENTUL

privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor/pretențiilor clienților

Capitolul I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, precum și în baza Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 25/6 din 26.05.2026 privind aprobarea Regulamentului cu privire la gestionarea și soluționarea reclamațiilor.

2. Prezentul Regulament stabilește mecanismul intern de primire, înregistrare, evidență, examinare, soluționare și comunicare a rezultatelor reclamațiilor/pretențiilor adresate O.C.N. „CREDIT COMOD" S.R.L., precum și responsabilitățile persoanelor implicate în acest proces.

3. Prezentul Regulament se aplică reclamațiilor/pretențiilor formulate de clienții O.C.N. „CREDIT COMOD" S.R.L. referitoare la produsele și serviciile financiare oferite de entitate, la executarea contractelor și la respectarea drepturilor și intereselor legitime ale clienților.

4. În sensul prezentului Regulament, se utilizează următoarele noțiuni:

- **Reclamație/pretenție** – adresarea formulată de client prin care acesta invocă o încălcare a drepturilor sau intereselor sale ori contestă un act, o acțiune, o omisiune, o practică, un calcul, o plată sau un alt aspect aferent produsului ori serviciului financiar furnizat de entitate și solicită remedierea situației;
- **Reclamant** – clientul sau reprezentantul legal/împuternicit al acestuia care formulează reclamația;
- **Comitetul** – Comitetul de examinare a reclamațiilor/pretențiilor, constituit în cadrul entității;
- **Responsabil de reclamație** – persoana desemnată pentru coordonarea examinării unei reclamații și pregătirea materialelor necesare soluționării acesteia;
- **Registrul reclamațiilor** – registrul în care se înregistrează și se monitorizează reclamațiile primite și modul de soluționare a acestora.

5. Solicitările privind restructurarea, reeșalonarea sau modificarea condițiilor de plată, atunci când acestea reprezintă solicitări de natură contractuală și nu conțin o reclamație privind încălcarea drepturilor clientului, se examinează conform procedurilor interne aplicabile și nu fac obiectul prezentului Regulament.

6. În cazul în care o asemenea solicitare conține și o reclamație/pretenție, partea aferentă reclamației se examinează conform prezentului Regulament.

7. Gestionarea și soluționarea reclamațiilor se efectuează cu respectarea principiilor legalității, imparțialității, obiectivității, transparenței, accesibilității, bunei-credințe, confidențialității și soluționării în termen.

8. Procedura internă de soluționare a reclamațiilor nu limitează dreptul reclamantului de a se adresa Băncii Naționale a Moldovei, Comisiei Naționale a Pieței Financiare sau instanței de judecată, în condițiile legislației.

Capitolul II. Drepturile reclamantului

9. În procesul examinării reclamației, reclamantul are dreptul:

- să prezinte argumente, documente și informații suplimentare;
- să fie reprezentat de o persoană împuternicită, inclusiv avocat, în condițiile legii;
- să primească informații privind stadiul examinării reclamației, în cazurile și condițiile prevăzute de legislație;
- să primească un răspuns motivat privind rezultatul examinării;
- să primească răspunsul pe suport de hârtie sau în formă electronică, potrivit legislației și modalității disponibile;
- să solicite repararea prejudiciului, în condițiile legislației;
- să se adreseze autorității de supraveghere sau instanței de judecată în condițiile legii.

10. Accesul reclamantului la documentele și informațiile aferente examinării reclamației se acordă în măsura permisă de legislație și fără a prejudicia drepturile și interesele legitime ale altor persoane ori protecția secretului comercial, a informațiilor confidențiale sau a altor informații protejate de lege.

Capitolul III. Depunerea și recepționarea reclamațiilor

11. Reclamațiile pot fi depuse prin canalele puse la dispoziție de entitate, inclusiv:

- personal la sediul entității;
- prin poștă;
- prin curier;
- prin poșta electronică;
- prin intermediul altor canale electronice puse la dispoziția clienților;
- prin alte modalități permise de legislația aplicabilă.

12. Entitatea asigură accesibilitatea procedurii de depunere a reclamațiilor și publică informațiile privind canalele disponibile pe pagina sa web oficială și, după caz, în spațiile destinate deservirii clienților.

13. Reclamația trebuie să conțină, în măsura în care sunt aplicabile:

- numele și prenumele / denumirea reclamantului;
- datele de contact;
- informații care permit identificarea raportului contractual, dacă este cazul;

- descrierea obiectului reclamației;
- argumentele și circumstanțele invocate;
- solicitarea reclamantului;
- documentele justificative disponibile;
- semnătura, dacă aceasta este necesară potrivit modalității de depunere.

14. Lipsa unor informații sau documente care nu împiedică identificarea reclamantului și a obiectului reclamației nu constituie temei automat pentru refuzul înregistrării acesteia.

15. În cazul în care informațiile prezentate sunt insuficiente pentru examinarea reclamației, entitatea poate solicita reclamantului informații sau documente suplimentare, în măsura în care acestea sunt necesare și permise de legislație.

16. Reclamațiile anonime se gestionează potrivit legislației și procedurilor interne aplicabile. În cazul în care reclamația conține informații privind posibile încălcări grave sau riscuri pentru clienți, entitatea poate dispune verificarea acestora, chiar dacă autorul nu poate fi identificat.

17. Reclamațiile repetate se examinează potrivit legislației și actelor normative aplicabile. În cazul în care reclamația repetată nu conține elemente noi, entitatea poate face referire la răspunsul anterior, cu indicarea motivelor relevante.

18. În cazul depunerii mai multor reclamații care au același obiect și sunt formulate de aceeași persoană într-o perioadă apropiată, acestea pot fi conexate, cu păstrarea evidenței tuturor adresărilor.

Capitolul IV. Înregistrarea și evidența reclamațiilor

19. Toate reclamațiile recepționate de entitate se înregistrează fără întârziere în Registrul reclamațiilor, indiferent de canalul prin care au fost depuse.

20. Pentru fiecare reclamație se atribuie un număr unic de înregistrare și se consemnează cel puțin:

- numărul și data înregistrării;
- data recepționării;
- datele reclamantului, în măsura necesară;
- canalul de depunere;
- obiectul reclamației;
- persoana/subdiviziunea responsabilă;
- termenul de soluționare;
- acțiunile întreprinse;
- rezultatul examinării;
- data și modalitatea comunicării răspunsului;
- informația privind eventualele măsuri de remediere;
- alte date prevăzute de actele normative ale BNM și CNPF.

21. Evidența reclamațiilor trebuie să permită urmărirea fiecărei reclamații de la recepționare până la soluționarea și comunicarea rezultatului acesteia.

22. În cazul reclamațiilor depuse electronic, mesajul electronic și documentele anexate se păstrează în dosarul reclamației în forma care permite identificarea și verificarea acestora.

23. Documentele aferente reclamațiilor se păstrează potrivit termenelor și cerințelor prevăzute de legislație și actele interne ale entității.

Capitolul V. Organizarea examinării reclamațiilor

24. Responsabilitatea generală pentru organizarea mecanismului de gestionare și soluționare a reclamațiilor revine conducătorului entității.

25. În cadrul O.C.N. „CREDIT COMOD" S.R.L. funcționează Comitetul de examinare a reclamațiilor/pretențiilor, constituit prin actul intern al entității.

26. Comitetul este constituit, de regulă, din:

- Administrator;
- Juristul desemnat;
- Contabil operațiuni creditare.

27. Componența Comitetului poate fi modificată prin actul intern corespunzător, în funcție de structura organizatorică a entității.

28. Reclamațiile sunt repartizate Comitetului sau persoanei/subdiviziunii competente, după caz, în funcție de natura și complexitatea acestora.

29. Persoana care este vizată în reclamație sau care are un interes personal în soluționarea acesteia nu poate participa la examinarea și luarea deciziei asupra reclamației.

30. În cazul în care reclamația vizează activitatea unui membru al conducerii sau a unui membru al Comitetului, acesta nu participă la examinarea și soluționarea reclamației respective.

31. Lipsa unui membru al Comitetului nu exonerează entitatea de obligația de a examina reclamația în termen. Conducătorul entității desemnează, după caz, o persoană competentă care să asigure continuitatea procesului.

32. Juristul desemnat coordonează, după caz:

- verificarea juridică a reclamației;
- solicitarea documentelor și informațiilor necesare;
- convocarea Comitetului;
- întocmirea materialelor pentru examinare;
- elaborarea proiectului de răspuns;
- evidența și păstrarea documentelor aferente.

Capitolul VI. Procedura de examinare, soluționare și informare despre stadiul examinării

33. La examinarea reclamației se verifică toate circumstanțele relevante și se analizează documentele, informațiile și explicațiile necesare pentru adoptarea unei soluții obiective și motivate.

34. După caz, pentru soluționarea reclamației pot fi solicitate informații de la subdiviziunile entității, persoanele responsabile de relația cu clientul sau alte persoane care dețin informații relevante.

35. În cazul în care este necesar, reclamantul poate fi invitat pentru clarificarea circumstanțelor, prezentarea documentelor sau furnizarea explicațiilor suplimentare.

36. Examinarea reclamației se efectuează în termenele prevăzute de legislația și actele normative aplicabile.

37. Ca regulă, răspunsul final la reclamație se comunică reclamantului în termen de 15 zile lucrătoare de la recepționarea reclamației, dacă legislația nu prevede un alt termen.

38. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la data recepționării reclamației. În cazul în care pentru soluționarea reclamației sunt aplicabile termene speciale prevăzute de legislație sau de actele normative ale CNPF, se aplică termenele speciale respective.

39. Răspunsul trebuie să fie clar, complet, obiectiv, motivat și să conțină, după caz:

- identificarea reclamației;
- rezultatul examinării;
- motivele de fapt și de drept ale soluției;
- măsurile dispuse, dacă este cazul;
- termenul și modalitatea de realizare a măsurilor;
- informații privind posibilitatea contestării sau adresării către autoritatea competentă, după caz.

40. Răspunsul se semnează de conducătorul entității sau de persoana împuternicită în acest sens.

41. În cazul admiterii totale sau parțiale a reclamației, entitatea întreprinde măsurile necesare pentru remedierea situației și, după caz, pentru restituirea sumelor sau repararea prejudiciului, în condițiile legislației și ale contractului.

42. În cazul respingerii totale sau parțiale a reclamației, răspunsul va indica motivele concrete ale soluției și temeiurile juridice relevante.

43. Rezultatul examinării se comunică reclamantului prin modalitatea prevăzută de legislație și disponibilă entității, ținând cont, după caz, de modalitatea solicitată de reclamant.

44. În cazul în care reclamația nu poate fi soluționată în termenul inițial prevăzut, reclamantul este informat, în timp util, despre stadiul examinării, motivele întârzierii și termenul estimat pentru soluționare.

45. Informarea se efectuează în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și nu exonerează furnizorul de obligația de a transmite răspunsul final în termenul legal.

Capitolul VII. Procedura de luare a deciziei în cadrul Comitetului

46. Fiecare reclamație supusă examinării Comitetului este însoțită de materialele necesare adoptării unei decizii.

47. Membrii Comitetului își exprimă pozițiile în mod obiectiv și argumentat și pot solicita informații sau documente suplimentare.

48. Decizia Comitetului se adoptă, după caz, prin consens sau prin majoritatea voturilor membrilor participanți, cu respectarea regulilor interne de cvorum, iar în caz de paritate de voturi, decizia finală aparține Administratorului sau persoanei delegate de către acesta.

49. Membrul aflat în conflict de interese nu participă la examinarea și votarea reclamației respective.

50. În situațiile în care natura reclamației impune implicarea Administratorului, acesta adoptă sau confirmă soluția în limitele competențelor sale.

51. Decizia finală este documentată în scris și stă la baza răspunsului transmis reclamantului.

52. Deciziile și răspunsurile se comunică reclamantului din numele O.C.N. „CREDIT COMOD" S.R.L., și nu din numele individual al unui membru al Comitetului.

Capitolul VIII. Păstrarea documentelor și confidențialitatea

53. Documentele aferente examinării reclamațiilor se păstrează într-un dosar fizic și/sau electronic, după caz.

54. Dosarele reclamațiilor trebuie păstrate astfel încât să fie prevenită pierderea, modificarea neautorizată, distrugerea, sustragerea sau accesul neautorizat la documente.

55. Informațiile privind clienții, inclusiv informațiile referitoare la patrimoniul, activitatea și relațiile acestora cu entitatea, se tratează drept informații confidențiale, în condițiile legislației.

56. Datele cu caracter personal se prelucrează numai în măsura necesară realizării scopului examinării reclamației și cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

57. Accesul la dosarele reclamațiilor este permis numai persoanelor care au atribuții în examinarea, controlul, auditarea sau gestionarea acestora, precum și persoanelor și autorităților abilitate de lege.

Capitolul IX. Monitorizarea, raportarea și controlul

58. Juristul desemnat efectuează cel puțin semestrial o analiză a modului de gestionare și soluționare a reclamațiilor și prezintă conducerii entității informații privind rezultatele acesteia.

59. Analiza va include, după caz:

- numărul reclamațiilor recepționate;
- categoriile și obiectul reclamațiilor;
- numărul reclamațiilor soluționate;
- respectarea termenelor;
- numărul reclamațiilor admise total sau parțial;
- numărul reclamațiilor respinse;
- cauzele identificate ale reclamațiilor;
- deficiențele identificate;
- măsurile de remediere;

- eventualele riscuri pentru consumatori;
- propuneri de îmbunătățire a proceselor interne.

60. Informațiile rezultate din analiza reclamațiilor sunt utilizate pentru identificarea și remedierea cauzelor care generează reclamații repetate sau întemeiate și pentru îmbunătățirea produselor, serviciilor și proceselor entității.

61. Conducătorul entității dispune, după caz, măsuri pentru înlăturarea deficiențelor constatate și prevenirea repetării acestora.

62. Entitatea asigură raportarea către Banca Națională a Moldovei și, după caz, către Comisia Națională a Pieței Financiare, în conformitate cu actele normative aplicabile, potrivit formatelor, periodicității și termenelor stabilite de autoritățile de supraveghere.

63. Analiza internă semestrială nu afectează obligația entității de a întocmi și transmite raportările periodice către CNPF în forma și termenele stabilite în capitolul III din Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 25/6 din 26.05.2026.

Capitolul X. Interacțiunea cu autoritatea de supraveghere

64. În cazul în care reclamantul nu este satisfăcut de modul de soluționare a reclamației sau în alte situații prevăzute de legislație, acesta are dreptul să se adreseze autorității de supraveghere și/sau instanței de judecată.

65. În cazul recepționării unei solicitări, petiții sau reclamații transmise de către BNM sau, după caz, de către CNPF, aceasta se înregistrează și se gestionează cu prioritate, cu respectarea termenului indicat de autoritatea de supraveghere sau a termenului prevăzut de legislație.

66. Informațiile și documentele solicitate de către entitățile sus-menționate se furnizează în termenul și în condițiile stabilite de legislație și de autoritatea de supraveghere.

Capitolul XI. Responsabilitatea

67. Conducătorul entității și persoanele desemnate sunt responsabili pentru organizarea corespunzătoare a mecanismului de gestionare și soluționare a reclamațiilor.

68. Persoanele implicate în examinarea reclamațiilor sunt responsabile pentru îndeplinirea atribuțiilor ce le revin, respectarea termenelor și păstrarea confidențialității informațiilor.

69. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament poate atrage răspunderea disciplinară sau altă formă de răspundere prevăzută de legislație, după caz.

70. Aplicarea unei sancțiuni disciplinare nu exonerează entitatea de obligația de a remedia, după caz, consecințele încălcării drepturilor clientului.

Capitolul XII. Publicarea și informarea clienților

71. O.C.N. „CREDIT COMOD" S.R.L. asigură publicarea informațiilor privind mecanismul de depunere și soluționare a reclamațiilor pe pagina sa web oficială și prin alte canale accesibile clienților.

72. Clienților li se comunică, într-o formă clară și accesibilă, cel puțin informații privind:

- modalitățile de depunere a reclamațiilor;
- datele de contact relevante;
- informațiile necesare pentru formularea reclamației;
- termenele de examinare;
- modul de comunicare a rezultatului;
- posibilitatea adresării către BNM și, după caz, către CNPF și/sau instanța de judecată.

Capitolul XIII. Revizuirea Regulamentului

73. Prezentul Regulament se revizuiește cel puțin o dată pe an, precum și ori de câte ori intervin modificări legislative, regulatorii, organizaționale sau procedurale care pot afecta mecanismul de gestionare și soluționare a reclamațiilor.

74. Revizuirea are ca scop verificarea:

- conformității Regulamentului cu legislația și actele normative aplicabile;
- actualității procedurilor;
- clarității atribuțiilor și responsabilităților;
- eficienței mecanismului de soluționare a reclamațiilor;
- respectării termenelor;
- rezultatelor monitorizării și raportării;
- necesității modificării sau completării Regulamentului.

75. Rezultatul fiecărei revizuiri se consemnează într-o minută sau proces-verbal, inclusiv în cazul în care se constată că Regulamentul nu necesită modificări.

76. Procesul-verbal de revizuire va indica cel puțin:

- data revizuirii;
- persoanele/subdiviziunile participante;
- documentele și prevederile analizate;
- modificările legislative sau regulatorii relevante;
- deficiențele identificate;
- propunerile formulate;
- concluzia privind necesitatea sau lipsa necesității modificării Regulamentului.

77. În cazul în care se constată necesitatea modificării Regulamentului, modificările se elaborează, coordonează și aprobă potrivit procedurii interne aplicabile.

Capitolul XIV. Dispoziții finale

78. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării acestuia, cu abrogarea Regulamentului privind mecanismele de soluționare a petițiilor clienților, aprobat la 06.07.2023.

79. În cazul în care o prevedere a prezentului Regulament contravine unei prevederi imperative a legislației sau a unui act normativ al BNM și/sau CNPF, se aplică prevederea legală sau regulatorie relevantă, iar Regulamentul se modifică în termen rezonabil.

80. Prezentul Regulament se aduce la cunoștința persoanelor responsabile de gestionarea și soluționarea reclamațiilor și a angajaților implicați în proces.

81. Luarea la cunoștință se confirmă prin semnătură sau prin alt mijloc care permite confirmarea informării angajatului, iar dovezile respective se păstrează conform procedurilor interne.

82. Anexele la prezentul Regulament constituie parte integrantă a acestuia.

83. În cazul în care prezentul Regulament nu reglementează o situație concretă, aceasta se soluționează în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative aplicabile emise de autoritatea de supraveghere.

84. Prezentul Regulament se publică pe pagina web oficială a entității în condițiile legislației aplicabile.