



APROBAT

Director **O.C.N. „CREDIT COMOD” S.R.L.**

Tatiana Belokovîlskaia

Prin ordinul nr. 13 din 03 07 2023

REGULAMENT
privind procedura de depunere și soluționare a pretențiilor clienților
O.C.N. „CREDIT COMOD” S.R.L.

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție și examinare a reclamațiilor parvenite din partea clienților/consumatorilor în adresa **O.C.N. „CREDIT COMOD” S.R.L.** (în continuare – Credit Comod) privind serviciile de creditare nebanară oferite de Credit Comod.
- 1.2. Regulamentul dat este elaborat în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldovei nr. 116 din 19.07.2018, cu modificările ulterioare, Legea cu privire la organizațiile de creditare nebanară nr. 1, din 16.03.2018, Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legea protecției consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003, alte acte legislative în vigoare și alte acte/regulamente interne în vigoare. Hotărârea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară. Hotărârea Nr. 1141 din 04.10.2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații. 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.

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

1.3. **Reclamație** - orice solicitare scrisă sau verbală, înaintată de către client/consumator sau altă persoană fizică ori juridică, prin care se cere rezolvarea unor situații considerate de către acesta drept abatere de la condițiile legale sau contractuale de prestare a serviciului, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

1.4. **Client/consumator** - persoană fizică sau juridică care utilizează sau solicită serviciile de finanțare oferite de Credit Comod.

CAPITOLUL II. DESCRIEREA PROCESULUI DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR

2.1. Clienții/consumatorii pot depune reclamații în adresa Credit Comod în forma următoare:

2.1.1. în scris:

a) prin poștă, către O.C.N. „Credit Comod” S.R.L..., str. Alexandru cel Bun, nr.91, MD-2012, mun.Chișinău, RM.

2.1.1.2. la oficiul central O.C.N. „Credit Comod” S.R.L str. Alexandru cel Bun, nr.91, MD-2012, mun. Chișinău, RM de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare.

b) prin înscrierea reclamațiilor în Registrul de reclamații aflat la oficiul central O.C.N. „Credit Comod”, str. Alexandru cel Bun, nr. 91, MD-2012, mun. Chișinău, RM, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare.

c) prin înscrierea reclamațiilor în Registrul de reclamații aflate la toate oficiile secundare O.C.N. „Credit Comod” S.R.L., conform graficului și orarul de lucru aprobat.

d) prin e-mail, la adresa info@creditcomod.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare.

2.1.2. **verbal:**

a) în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere, la oficiul central O.C.N. „Credit Comod” S.R.L., str. Alexandru cel Bun, nr. 91, MD-2012, mun. Chișinău, RM.

2.2. O reclamație scrisă trebuie să conțină:

a) numele și prenumele (denumirea) reclamantului.

b) obiectul reclamației (esența problemei abordate în reclamație, când a avut loc fapta reclamată, numărul de telefon, codul clientului (Cont ID), după caz numărul contractului de credit, care face obiectul reclamației).

c) adresa poștală a reclamantului la care se solicită să fie informat referitor la rezultatele examinării reclamației, cu excepția cazului în care reclamantul solicită ca răspunsul să fie comunicat verbal sau să îi fie înmănat personal, la sediul Credit Comod.

d) un număr de telefon la care să fie comunicat rezultatul soluționării reclamației;

e) data depunerii reclamației

f) semnătura reclamantului.

2.3. Pentru orice reclamație primită în scris de la client/consumator, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, expuse mai sus, O.C.N. „Credit Comod” S.R.L. va transmite un răspuns în scris, prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată de reclamant sau, la solicitarea client/consumator, i-l va înmâna personal, la oficiul central sau oficiile secundare O.C.N. „Credit Comod” S.R.L. Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi comunicat clientului verbal. În cazul în care reclamantul nu indică datele sale de contact și acestea nu pot fi identificate din alte surse disponibile, O.C.N. „Credit Comod” S.R.L. este scutită de obligația de a răspunde la reclamația înaintată.

2.4. Pentru reclamațiile adresate verbal, nu se prevede transmiterea unui răspuns scris.

2.5. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu contravaloarea Serviciilor evidențiată într-o dispoziție de încasare este de 5 zile calendaristice de la data emiterii dispoziției de încasare, dar nu mai târziu de data următoare-l rate lunare indicate conform Contractului de credit și a graficului de rambursare. La sfârșitul acestei perioade, suma indicată în dispoziția de încasare este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu Serviciile prestate este de 30 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat.

2.6. Reclamațiile sunt transmise/expediate persoanei responsabile din toate oficiile O.C.N. „Credit Comod” S.R.L. în ziua înregistrării lor și sunt prelucrate în dependență de modul de depunere în felul următor:

2.6.1. Reclamațiile scrise parvenite prin poștă sau depuse personal la oficiile O.C.N. „Credit Comod” S.R.L. sunt înregistrate în Registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații în care vor specifica numele și prenumele reclamantului, data depunerii reclamației, numărul de intrare, esența problemei abordate în reclamație. Persoana responsabilă indică pe exemplarul doi al reclamației numărul de înregistrare, fie înmânează reclamantului o copie a reclamației cu numărul de intrare care confirmă recepționarea acestora.

2.6.2. Reclamația orală sau prin telefon – este primită de la clienți/consumatori de către reprezentanții departamentului Juridic din cadrul O.C.N. „Credit Comod” S.R.L.

2.7. La primirea reclamațiilor scrise, persoana responsabilă le scanează și le înregistrează în sistemul intern al Companiei cu indicarea subiectului problemei “reclamația”, spre examinare reprezentanților departamentului Juridic sau Directorului, care urmează să emită un răspuns în adresa reclamantului.

2.8. La primirea reclamației orale sau prin telefon reprezentanții departamentului Juridic sau Directorul, în dependență de esența problemei reclamate, soluționează reclamația imediat.

- 2.9. Directorul sau reprezentanții departamentului Juridic care sunt împuterniciți de a examina reclamația sunt în drept să solicite de la persoanele (ofițerii de credite a companiei) implicate în reclamația data comentarii/explicații pe acest fapt.
- 2.10. În procesul examinării reclamației și pregătirii unui răspuns persoana împuternicită de a examina problema sesizată se va conduce în primul rând de interesele clientului/consumator, legislația națională în vigoare, precum și regulamentele sau procedurile interne.
- 2.11. În termen de 7 zile din momentul primirii reclamației persoana împuternicită de a examina problema sesizată transmite Directorului, proiectul de răspuns către reclamant, precum, comentariile și explicațiile părților implicate în această problemă. Reclamația poate fi satisfăcută în totalitate, parțial, fie respinsă. În oricare din aceste situații soluția propusă de persoana responsabilă trebuie să fie una motivată.
- 2.12. Răspunsul la reclamație se coordonează cu Directorul sau cu persoana care îl înlocuiește. În caz de necesitate, răspunsul se coordonează inclusiv cu departamentul juridic. Redacția finală a răspunsului se semnează de către directorul O.C.N „Credit Comod” S.R.L sau persoana responsabilă după caz.
- 2.13. Termenul de examinare al reclamației nu poate fi mai mare de 30 zile din momentul înregistrării ei. Reclamațiile care nu necesită o studiere suplimentară se examinează în termen de 15 zile din data înregistrării lor. Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 15 zile.
- 2.14. Reclamațiile primite în zilele de odihnă sau de sărbătoare se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.
- 2.15. Răspunsul la reclamație se înregistrează de către persoana responsabilă în Registrul de ieșire cu indicarea numele și prenumele reclamantului, numărul de ieșire și data înregistrării. La reclamațiile depuse în formă electronică, răspunsul se expediază în formă electronică la adresa de e-mail al petiționarului.
- 2.16. Persoanele care au primit un răspuns la reclamația înaintată nu mai pot adresa o reclamație repetată cu același subiect.
- 2.17. Clienții/consumatorii pot face sesizări sau depune reclamații în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere ale O.C.N „Credit Comod” S.R.L.
- 2.18. Audiențele au loc în fiecare zi de marți și joi, cu excepția zilelor de sărbătoare, între orele 14:00-17:00, la oficiul central O.C.N „Credit Comod S.R.L, str. Alexandru cel Bun, nr. 91 MD-2012, mun. Chișinău, RM.
- 2.19. Programarea pentru audiență se face de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare, prin apel la numărul 022 106 002 sau personal la toate oficiile O.C.N „Credit Comod” S.R.L conform orarului și graficului de lucru aprobat. După programare, solicitantul va primi o confirmare verbală despre data, ora, locul audienței.
- 2.20. Persoana cu funcții de răspundere a Credit Comod delegată pentru audiență se stabilește de Credit Comod în funcție de obiectul reclamație.

CAPITOLUL III. DISPOZIȚII FINAL

- 3.1. În cazul în care reclamantul nu este satisfăcut de soluția sau răspunsul primit acesta este în drept să se adreseze la:
- a) Comisia Națională a Pieții Financiare (bd. Ștefan cel Mare, 77, MD-2012, Chișinău), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
 - b) Agenției pentru Protecția Consumatorilor - pentru persoane fizice (str. Vasile Alecsandri, 78, MD-2012, Chișinău);
 - c) Instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.
- 3.2. Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 3.3. Clienții/consumatori vor fi informați privind prevederile regulamentului dat prin afișarea la la oficiul central dar și la toate oficiile secundare O.C.N „Credit Comod și pe site-ul oficial www.creditcomod.md.
- 3.4. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către directorul O.C.N „Credit Comod S.R.L.

