

Aprobat:

Ciprian Postaru

Director O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L.

[semnătura]

14 ianuarie 2019



Coordonat:

Sergiu Botnariuc

Risk manager O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L.

[semnătura]

14 ianuarie 2019

Sergiu Luchin

Consilier juridic O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L.

[semnătura]

14 ianuarie 2019

REGULAMENTUL PRIVIND MANAGEMENTUL PETIȚIILOR CU CLIENȚII-CONSUMATORI

REFERINTE:

Codificare procedura: 3

Data intrarii in vigoare: 15 ianuarie 2019

VERSIUNE: V 1.0 Decembrie 2018

Aprobat de Consiliul O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. in data de 15 ianuarie 2019 conform Procesului-Verbal nr.1

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1 Definiția Petiției

1.1.1 Petiția - este o manifestare expresa de nemulțumire a Consumatorului/Clientului privind un produs sau un serviciu. În prezența metodologie / normă internă, conceptul de Petiție include atât Reclamația cat și Sesizarea, aşa cum acestea sunt definite de către Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19.07.1994, Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 2003, Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202 din 2013 prin care este stabilit modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa participantilor profesioniști la piața financiară nebancară.

În sensul prezentului Regulament se aplică următorii termeni și definiții:

- a) **Petiție** - orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată participantului profesionist, prin care se solicită examinarea unei acțiuni a participantului profesionist, se contestă o acțiune sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către acesta.
- b) **Participanti profesioniști la piața financiară nebancară** – participanți profesioniști la piața valorilor mobiliare, participanți profesioniști la piața asigurărilor, fonduri nestatale de pensii, asociații de economii și împrumut, organizații de creditare nebancară, și birouri ale istoriilor de credit.
- c) **Persoană responsabilă** – angajatul participantului profesionist, desemnat pentru examinarea petiției și transmiterea acesteia cu concluzia să spre examinare conducătorului participantului profesionist.

1.1.2 Fiecare Consumator/Client are dreptul să își exprime nemulțumirea, în scris (la adresa sediului: Str. Dacia 31, mun. Chișinău, MD-2060), prin e-mail (la adresa : info@creditprime.md) telefonic la nr. de call centru 0 22 01 00 33 sau prin orice alt mijloc de comunicare, către O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. (în continuare "EcoFinance") și/sau către Agentia pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței (APCSP), precum și/sau către orice asociații / entități private care activează în domeniul protecției consumatorilor, în situațiile definite de legea Republicii Moldova.

1.1.3 EcoFinance consideră ca elementul central care definește metodologia de interacționare dintre EcoFinance și clienții-consumatori, este acela potrivit căruia, fiecare Petiție este o oportunitate de a primi feedback/păreri din partea

Consumatorilor/Clientilor și de a îmbunătăți serviciile furnizate acestora de către operatorul economic.

1.2 Continutul unei Petiții

- 1.2.1 Petiția trebuie să menționeze, în termeni (pe cat posibil/rezonabili) simpli și clari, problema/nemulțumirea Consumatorului referitoare la sau în legătură cu un produs sau serviciu EcoFinance.
- 1.2.2 Problema menționată în cadrul unei Petiții trebuie să fie în conformitate cu prevederile legale (ale legilor menționate mai sus), care sunt aplicabile ca urmare a încălcării de către EcoFinance a unei prevederi din contractul/acordul de credit/de prestări servicii, sau a practicilor operatorului economic în calitate de furnizor de servicii în relația cu Consumatorul/Clientul în cadrul unui contract și/sau acord opozabil atât pentru petiționar cât și pentru operatorul economic.
- 1.2.3 Petiția trebuie să conțină exprimare clară (pe cat posibil) așteptările Petiționarului cu privire la modificările pe care consideră că ar trebui aduse prevederilor contractuale dintre acesta și EcoFinance.

1.3 Procedura înregistrării Petiției

- 1.3.1. Primirea și evidența petițiilor adresate se face prin intermediul persoanei responsabile desemnate de către Directorul EcoFinance.
- 1.3.2. Înregistrarea petițiilor parvenite, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire ale EcoFinance, care se țin în modul stabilit prin Hotărârea Guvernului nr. 618 din 05.10.1993, conform anexei 7 și 8.
- 1.3.3. Înregistrarea în registru se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștersă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).
- 1.3.4. Înscrierile în registru trebuie să fie făcute cîteș și clar.
- 1.3.5. Persoana responsabilă este obligată să țină evidența petițiilor parvenite și să le înainteze Directorului EcoFinance.
- 1.3.6. Directorul EcoFinance desemnează prin rezoluție să persoana responsabilă de soluționarea petiției.
- 1.3.7. Rezoluția se plasează în partea dreaptă, sus, sub elementul "adresa", paralel textului documentului. Dacă locul respectiv nu permite, atunci se admite plasarea ei pe orice loc liber, pe recto primei pagini a documentului, cu excepția marginilor. Plasarea rezoluției pe text este interzisă însă se admite redactarea rezoluției pe o filă aparte.
- 1.3.8. Documentele trebuie să conțină o singură rezoluție. Rezoluțiile ulterioare ale Directorului sunt necesare cînd ele concretizează ordinea rezolvării documentelor.

Examinarea documentelor trebuie să se facă într-un termen cât mai scurt, de regulă în ziua primirii documentului.

1.3.9. Pentru a înregistra o Petiție la adresa operatorului economic EcoFinance, Consumatorul/Clientul trebuie să furnizeze următoarele (enumerarea este cu titlu de exemplu nelimitativ, care va fi considerat orientativ, drept buna-practică) :

- ❖ Petiția scrisă, menționând pe EcoFinance ca fiind operatorul economic/entitatea care a încălcăt anumite prevederi și/sau drepturi contractuale / ale Consumatorului/Clientului;
- ❖ Date personale, în scopul de a identifica Consumatorul/Clientul. Obligatoriu este să fie primită o copie a actului de identitate al Petiționarului. Identificarea doar în baza adresei de e-mail nu va fi considerată suficientă, în sensul eliminării oricărui dubiu rezonabil cu privire la identitatea persoanei care reclama cu cea a Clientului EcoFinance.
- ❖ Dovada că persoana care depune Petiția este parte din contractul și/sau acordul care face obiectul Petiției; În cazul în care persoana care depune Petiția – Petiționarul – este un reprezentant / împoternicit, este necesară prezentarea împoternicirii/ mandatului acordat de către Consumatorul/Clientul ale cărui drepturi se presupune că au fost atinse.
- ❖ Copie a contractului și/sau acordului care este considerat de către Petiționar că încălcă legislației privind protecția consumatorului și/sau clauzele abuzive.
- ❖ Declarația Petiționarului menționând faptul că nicio alta Petiție nu a fost adresată anterior Agenției pentru protecția consumatorului și supravegherea de piață (APCSP) având **același obiect și/sau pe aceeași temă**.
- ❖ Consumatorul/Clientul trebuie să declare dacă a adus la cunoștință operatorului economic problema / nemulțumirea reclamata și nu a primit niciun răspuns sau nicio rezoluție satisfăcătoare. În cazul în care nu declară acest lucru, reprezentantul EcoFinance care se ocupa de managementul petiției cu clienții (Customer Relation Management “CRM”), va proceda la verificarea existenței unei sesizări / petiții anterioare.
- ❖ De dorit că Petiționarul să atașeze Petiției orice alte informații/documente relevante aspectului/situației reclamate. În cazul în care reprezentantul CRM al EcoFinance consideră / realizează că sunt lipsă informații/documente relevante, va proceda la solicitarea (prin orice mijloc, precum și în scris) acestora de la Petiționar și/sau la verificarea existenței acestora în posesia EcoFinance.

1.3.10. Petiția poate fi prezentată personal, prin curier, ori expediate prin poștă la adresa Ecofinance, ori pe adresa electronică a EcoFinance, care urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu.

1.3.11. Petiția se depune în scris sau în formă electronică în limba română sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova.

1.3.12. Petiția trebuie să fie semnată de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul, pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitate, precum și în scopul soluționării petiției.

1.3.13. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare, precum și informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului.

1.3.14. Petițiile care nu sunt semnate, sau care nu corespund prevederilor prevăzute la pct. 8 și 9 din Legea cu privire la petiționare se consideră anonime și nu se examinează, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.

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

1.3.16. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același obiect, acestea se vor concura, petiționarul urmând să primească un singur răspuns.

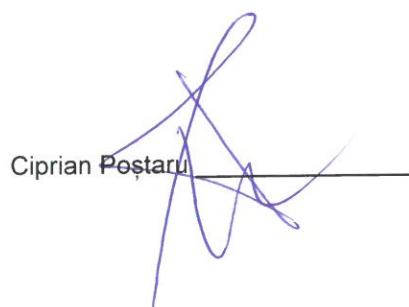
1.3.17. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care privește aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcîndu-se mențiune că s-a răspuns și se remite petiționarului.

1.3.18. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

1.3.19. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitîndu-i-se concretizarea problemelor abordate.

1.3.20. În cazul în care o petiție este adresată greșit ea va fi redirecționată de către EcoFinance, în termen de 3 zile de la înregistrare, cu înștiințarea petiționarului despre aceasta.

2. Drepturile și obligațiile părților



2.1. În procesul examinării petiției de către EcoFinance, petiționarul are următoarele drepturi:

- a) să expună personal argumente persoanei care examinează petiția;
 - b) să beneficieze de serviciile avocatului sau reprezentantului desemnat de acesta;
 - c) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile de examinarea petiției sau să solicite prezentarea acestora prin intermediul Directorului EcoFinance;
 - d) 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;
 - e) să primească răspuns în scris fondat sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
 - f) să solicite sistarea examinării petiției;
 - g) să solicite repararea pagubei în modul stabilit de legislație;
- 2.2. În scopul soluționării cît mai eficiente a chestiunilor abordate în petiția parvenită, EcoFinance poate invita petiționarul la sediul său, precum și poate solicita materiale suplimentare.
- 2.3. Se interzice scurgerea sau divulgarea informației, care face obiectul plângerii, în special a informației ce ține de viața personală a petiționarului, fără acordul acestuia.

3. RESPINGEREA UNEI PETIȚII

3.1. Respingerea unei Petiții de către EcoFinance este supusă următoarelor condiții:

3.1.1. Dacă Petiția nu este lizibila și/sau este neinteligibile, conține informații aberante, cu limbaj agresiv și jignitor, Petiția va fi respinsă/clasată. Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

3.1.2. Dacă Petiția curentă are același obiect cu cel menționat într-o Sesizarea / Petiția anterioară (înregistrată în trecut la EcoFinance sau APCSP, etc), iar în urma verificărilor entitatea care a înregistrat Sesizarea / Petiția a concluzionat că respectiva era nejustificată, Petiția curentă va fi respinsă/clasată. Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

3.1.3. Dacă pentru Petiția curentă Consumatorul/Clientul declară ca, pentru respectiva situație/problema, s-a inițiat deja o acțiune la instanțele de judecată sau cazul a fost trimis executorului judecătoresc, Petiția curentă va fi declarată "respinsă". Se va proceda identic și în cazul în care EcoFinance face dovada că respectiva situație/problema se află pe rolul

instantelor de judecată sau cazul a fost trimis unui executor judecătoresc. Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

3.1.4. Dacă în cadrul Petiției, Consumatorul/Clientul nu poate furniza documente, dovezi care să susțină cele sesizate, Petiția va fi respinsă ca "nefondată" / neântemeiată. Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

3.1.5. În cazul în care Petiția se referă la o **alta entitate** sau prejudiciile au fost produse Consumatorului/Clientului de către o **alta entitate**, Petiția va fi respinsă/clasată. Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

3.1.6. În cazul în care Petiția nu intră sub incidența legislației privind protecția consumatorului, Petiționarul va fi sfătuit să se adreseze autorității competente să soluționeze, informând cu privire la acest fapt, Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

3.1.7. Dacă Petiția a fost adresată prin reprezentant iar aceasta nu este însoțită de dovada procurii/ mandatului, inclusiv lipsa împuternicirii avocațiale, Petiția curentă va fi declarată "respinsă". Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

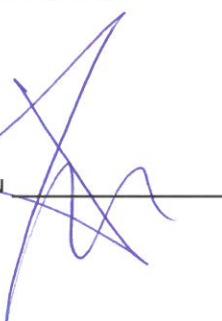
3.1.8. Dacă în urma cercetării efectuate de către reprezentantul CRM al EcoFinance **toate** aspectele reclamate nu există / sunt nejustificate, atunci Petiția va fi respinsă. Petiția va fi considerată justificată (în parte), în cazul în care doar unele dintre aspectele reclamate sunt confirmate. Petiționarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceeași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

4. SOLUȚIONAREA UNEI PETIȚII - PROCEDURA DE SOLUȚIONARE

4.1. Responsabil de soluționarea documentului este persoana nominalizată prima în rezoluție.

4.2. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

4.3. Pentru soluționarea legală a petițiilor ce le sunt adresate Directorul EcoFinance va dispune măsuri de cercetare și analiza detaliată a tuturor aspectelor sesizate.



- 4.4. Toate răspunsurile se datează obligatoriu. Data documentului se consideră cea a semnării, adoptării și aprobării lui, sau data când s-a produs evenimentul fixat în el. Data o indică persoana ce semnează sau aprobă documentul.
- 4.5. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
- 4.6. Petițiile se examinează în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.
- 4.7. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia până la momentul remiterii răspunsului.
- 4.8. Petițiile readresate de Comisia Națională a Pieței Financiare se examinează în termen de cel mult 15 zile din momentul recepționării acestora, iar în cazul în care se va indica un alt termen, acesta urmează să fie respectat.
- 4.9. În cazuri deosebite, termenul de examinare poate fi prelungit de către Directorul EcoFinance cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.
- 4.10. Petițiile prin care se solicită o informație confidențială se examinează în termenii stabiliți în legislația privind accesul la informație.
- 4.11. Răspunsul la petițiile soluționate se prezintă pentru semnare Directorului EcoFinance într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.
- 4.12. Răspunsurile se semnează de către Directorul EcoFinance ori de persoana împuternicată de acesta.
- 4.13. Documentul se consideră rezolvat numai atunci când sunt soluționate problemele abordate în el și autorului i s-a expediat răspunsul. Dacă rezolvarea nu a fost documentată, nemijlocit pe document, pe fișa de control sau în registru se face mențiunea respectivă.
- 4.14. Rezultatul examinării se aduce la cunoștință petiționarului în scris sau în formă electronică, precum și verbal - cu consimțămîntul acestuia, cu consegnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.
- 4.15. Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina EcoFinance (semnatura petiționarului, scrisoarea recomandată cu aviz de primire sau alte mijloace ce confirmă recepționarea răspunsului).
- 4.16. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea EcoFinance sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze organului de supraveghere și/sau instanței de judecată.

5. Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării petițiilor.



- 5.1. Dosarele cu petiții se păstrează în birourile de lucru sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.
- 5.2. Directorul EcoFinance numește persoana responsabilă pentru păstrarea documentelor care poartă răspundere în conformitate cu legislația.
- 5.3. Răspunderea pentru integritatea datelor registrului o poartă deținătorul acestuia.
- 5.4. Semestrial, EcoFinance este obligat să evalueze activitatea de soluționare a petițiilor adresate și să aplique sancțiunile corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli.
- 5.5. Directorul EcoFinance este direct responsabil de buna organizare și desfasurare a activitatii de primire, examinare și rezolvare a petitiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea solutiilor și comunicarea acestora in termenul legal.
- 5.6. Încălcarea prezentului Regulament de către EcoFinance, se sanctionează în conformitate cu legislația în vigoare.

6. DISPOZIȚII FINALE

- 6.1. Prezentul Regulament a fost aprobat de către Consiliul O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. în data de 15 ianuarie 2019 conform Procesului-Verbal nr.1, cu posibilitatea revizuirii periodice, în funcție de modificările și completările în legislație, precum și de sistemul de evidență.
- 6.2. Modificarea și completarea prezentului Regulament se face în mod stabilit pentru aprobarea lui.
- 6.3. Prezentul Regulament se completează cu prevederile legislației în vigoare.
- 6.4 Regulamentul este adus la cunoștința angajaților contra semnatului.

