

Regulamentul privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor depuse de consumatori

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. “Top Leasing & Credit” S.R.L. (în continuare – Organizație) de la clienți precum și de la alte persoane interesate, subdiviziunile și persoanele responsabile de examinare a petițiilor, modul și termenele de examinare 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 Organizației.

1.3. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile:

- a) Legii privind protecția consumatorilor nr. 105/2003;
- b) Legii privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202/2013;
- c) 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 Organizației 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 Organizației, acțiunile angajaților Organizației sau se înaintează careva cereri sau revendicări ori se exprimă un punct de vedere. Petițiile parvenite Organizației prin poșta electronică se echivalează celor în formă scrisă;
- b) petiționar – persoană fizică și/sau juridică – client și/sau potențial client al Organizației;
- c) autoritate de resort – administratorul Organizației;
- d) persoana responsabilă – Serviciul juridic examinează petiția și o transmite cu propunerea de rigoare autorității de resort;
- e) persona autorizată – angajatul Organizației desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire.

II PREZENTAREA ȘI CONȚINUTUL PETIȚIILOR

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

- ✓ scrisă, prin depunere personală la sediul juridic al Organizației, pe suport de hârtie;
- ✓ scrisă, prin transmiterea acesteia pe suport de hârtie prin intermediul unui serviciu specializat de curierat, la sediul Organizației;
- ✓ electronică, prin expedierea unui e-mail la adresa: office@topleasingcredit.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, Organizația 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 prezentate pe suport de hîrtie.

2.6.1. Persoana autorizată este obligată să înregistreze toate petițiile care au parvenit în adresa Organizației 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.

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

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

2.7. Petițiile prezentate în format electronic.

2.7.1. La recepționarea petiției pe adresa electronică a Organizației, 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.

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

2.7.3. 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. 133/2011.

3.5. Petițiile se examinează în termen de maxim 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară - fără întârziere sau 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. “Top Leasing & Credit” S.R.L. printr-o scrisoare cu aviz de recepție expediată la adresa de corespondență a petiționarului, sau pentru petițiile parvenite prin email, 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 Organizației, 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. Comisia Națională a Pieței Financiare, este autoritatea, căreia i se poate adresa petiționarul, în cazul în care consideră refuzul de a examina petiția neîntemeiat, consideră că a fost depășit termenul de examinare a petiției sau nu este de acord cu răspunsul primit.

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

5.3. Clienții Organizației vor fi informați privind prevederile prezentului regulament prin afișarea acestuia pe avizierele accesibile publicului din cadrul sediului Organizației.