

Aprobat  
la 06.07.2023

Director financiar Popa Dan  
înmormic în temeiul ordin cu privire la delegarea  
responsabilităților nr. 80 din 07.06.2023

OCN,,Invest-Credit,,SRL



## Regulament privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor depuse de consumatori

### Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul regulament este întormic în conformitate cu Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară, Legea nr. 190/1994 cu privire la petiționare, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori. Sub incidența acestui regulament nu cad solicitările de restructurare, re-esalonare a platilor care sunt examinate de către departamentul riscuri din cadrul societății.

2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

- **Reclamație( Petiție)** – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane către OCN,,Invest-Credit,,SRL , în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele OCN,,Invest-Credit,,SRL, sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către acesta.
- **consumator** – persoană fizică care intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură ori folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională;
- Reclamațiile(petițiile) se adresează către **Comitetul de examinare a reclamațiilor(pretențiilor)**, de a cărui competență nemijlocită ține soluționarea lor.

3. În procesul examinării reclamației(petiției) de către OCN,,Invest-Credit,,SRL, petiționarul are următoarele drepturi:

- 1) să expună personal argumente persoanei responsabile;
- 2) să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- 3) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 4) 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 sau alt secret protejat de lege;
- 5) să primească răspuns argumentat pe suport de hîrtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- 6) să solicite suspendarea sau încetarea examinării reclamației(petiției);
- 7) să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- 8) să solicite aplicarea parafei de înregistrare atît pe originalul, cît și pe copia petiției.

4. În scopul soluționării cît mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în reclamație(petiție), OCN,,Invest-Credit,,SRL poate invita petiționarul la sediul său, solicitînd după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

5. OCN,,Invest-Credit,,SRL este obligat să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul reclamației(petiției), precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin **Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 "Privind protecția datelor cu caracter personal"**.

### Capitolul II. PREZENTAREA RECLAMAȚIILOR(PETIȚIILOR) DE CĂTRE CONSUMATORI

1. Reclamațiile(Petițiile) pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin poștă la adresa



OCN,,Invest-Credit,,SRL, pe adresa electronică a OCN,,Invest-Credit,,SRL sau prin fax și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către acesta.

2. Reclamațiile(Petițiile) se depune pe suport de hîrtie sau în formă electronică, pe orice suport durabil, în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația.

3. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicîndu-se numele, prenumele, domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului.

4. Reclamațiile(Petițiile) în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului și alte date de contact.

5. Reclamațiile(Petițiile) care nu sunt semnate 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.

6. Reclamațiile(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.

7. În situația în care o persoană-consumator adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații(petiții) cu același subiect, acestea se vor conexa, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns.

8. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamație(petiție) cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la reclamația(petiția) inițială, făcîndu-se mențiune că s-a răspuns și se informează petiționarul.

9. În cazul în care o reclamație(petiție) este semnată de mai multe persoane fizice- consumatori, se va indica persoana-consumator căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul. La solicitare raspunsul poate fi expediat și celorlalți semnatori.

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

11. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

### **Capitolul III. ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIILOR(PETIȚIILOR) DEPUSE DE CONSUMATORI**

1. Înregistrarea și evidența reclamațiilor(petițiilor) se realizează prin intermediul angajaților desemnați de către conducătorul OCN,,Invest-Credit,,SRL, care sunt: șefii oficiilor secundare și juristul. Șefii oficiilor secundare la primirea reclamației o transmite juristului care convoacă comitetul de examinare.

2. La înregistrarea reclamației(petiției), pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare conform registrului de intrare.

3. Înregistrarea reclamațiilor(petițiilor), precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire, ținute în mod obligatoriu de către OCN,,Invest-Credit,,SRL.

4. Scrierea în registre se face astfel, încît 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).

5. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

6. După înregistrarea reclamațiilor(petițiilor) conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat ( juristul) urmează procedura de soluționare stabilită în cadrul OCN,,Invest-Credit,,SRL.

### **Capitolul IV. EXAMINAREA RECLAMAȚIILOR(PETIȚIILOR) DEPUSE DE CONSUMATORI**

1. Responsabil de soluționarea petiției este **Comitetul de examinare a pretențiilor din cadrul societății.**

2. Lipsa unui membru al Comitetului de examinare a pretențiilor (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește OCN,,Invest-Credit,,SRL de examinarea în termen și adecvat a reclamațiilor(petițiilor).

3. În cazul în care prin reclamație(petiție) sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al OCN,,Invest-Credit,,SRL, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

4. Pentru soluționarea legală a reclamațiilor(petițiilor) ce sînt adresate de consumatori, conducătorii





OCN,,Invest-Credit,,SRL stabilesc măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate în reclamație.

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

6. Reclamațiile(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.

7. Termenul de examinare a reclamațiilor(petiției) curge din momentul înregistrării acesteia de către OCN,,Invest-Credit,,SRL .

8. Reclamațiile(Petițiile) remise 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.

9. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul OCN,,Invest-Credit,,SRL cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

10. Reclamațiile(Petițiile), prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

11. Răspunsul la reclamație(petiție) se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare conducătorului OCN,,Invest-Credit,,SRL într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

12. Răspunsurile se semnează de către conducătorul OCN,,Invest-Credit,,SRL ori de persoana împuternicită de acesta.

13. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia – în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.

14. Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina OCN,,Invest-Credit,,SRL (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

15. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea OCN,,Invest-Credit,,SRL, sau a primit refuz neîntemeiat de a examina reclamația(petiția), sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze **Comisiei Naționale a Pieței Financiare** și/sau instanței de judecată.

• **Procedura de examinare nemijlocită a reclamațiilor(petițiilor) aprobată în cadrul OCN,,Invest-Credit,,SRL:**

1. În cadrul OCN,,Invest-Credit,,SRL este constituit **Comitetul de examinare a reclamațiilor(petițiilor) clienților(consumatorilor)** cu următoarea componenta:

- a. Directorul Executiv
- b. Juristul
- c. Seful Departamentului riscuri
- d. După caz pot participa și alți membri numiți de conducător la examinarea anumitor reclamații.

2. Toate reclamațiile(petițiile) vor fi adresate catre Comitetului de examinare a **reclamațiilor(petițiilor)** al OCN,,Invest-Credit,, SRL (si nu anumitor persoane din cadrul angajatilor).

3. Reclamațiile(Petițiile) vor fi primite de către sau de către jurist sau șefii oficiilor secundare care la rândul lor o transmit juristului, pentru înregistrare, acesta la rândul sau are obligația de a convoca ședința Comitetului la necesitate sau va transmite spre examinare reclamațiile(petițiile) persoanelor competente.

4. Fiecare reclamație(petiție) va fi insotita de o foaie A4 pe care se vor expune membrii Comitetului in scris, sau informația poate fi transmisă si prin email unde la fel se vor expune membrii comitetului.

5. Dupa pronuntarea tuturor membrilor Comitetului (dacă reclamația(petiția) circulă la membrii comitetului fără a se convoca ședința) aceasta va ajunge in ultimul rând la Directorul Executiv, care dupa caz sau își va expune poziția, va solicita informații suplimentare, remite spre examinare suplimentară sau va împuternici ceilalți membri ai comitetului sa adopte o decizie fără participarea lui.





6. Membrii comitetului își vor expune pozițiile clar și argumentat, în caz de necesitate anexand copii ale documentelor ce susțin poziția acestora.

7. Deciziile luate la comitet sunt prezentate petiționarilor din numele Comitetului ce a examinat și nu din numele anumitei persoane, indicându-se persoana executor cu un număr de contact.

8. Decizia finală va fi înscrisă de către jurist pe suport de hârtie și va fi comunicată petiționarului în modul și termenii stabiliți de lege și prezentul regulament.

9. Reclamațiile(petițiile) consumatorilor cu foaia însoțitoare sau cu explicațiile electronice comunicate prin email membrilor comitetului, cu documentele anexate se vor păstra în dosarul de creditare al clientului consumator, sau într-o mapă de scrisori în cazul în care petiționarul nu are un credit activ.

10. Deciziile în cadrul comitetului de soluționare a reclamațiilor(petițiilor) clienților-consumatori se vor lua după caz prin consens, majoritatea voturilor sau prin decizia finală a directorului executiv după consultarea opiniilor membrilor comitetului. Metoda de luare a deciziei va depinde de natura chestiunii examinate, de prevederile legislației, de necesitatea consultării debitorului, consiliului de conducere a Invest-Credit sau a creditorilor/partenerilor și va fi comunicată membrilor Comitetului de către Directorul Executiv.

11. Reclamațiile(Petițiile) privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de lege sau de contract, se soluționează pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.

#### **Capitolul V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII RECLAMAȚIILOR(PETIȚIILOR) DEPUSE DE CONSUMATORI**

1. Reclamațiile(Petițiile), răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea reclamațiilor(petițiilor) se păstrează în dosarele de creditare ale clientului consumator.

2. Conducătorul OCN,,Invest-Credit,,SRL, precum și angajații acestuia, sînt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea reclamațiilor(petițiilor).

3. Dosarele cu materialele examinării reclamațiilor(petițiilor) se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.

4. Juristul OCN,,Invest-Credit,,SRL este obligat să evalueze semestrial activitatea de soluționare a reclamațiilor(petițiilor) și să comunice despre încălcările depistate conducătorul societății, care poate să aplice sancțiuni corespunzătoare în legătură cu încălcările depistate, precum și să întreprindă împreună cu juristul măsuri în vederea înlăturării cauzelor și condițiilor care generează reclamații(petiții) întemeiate.

5. Conducătorul OCN,,Invest-Credit,,SRL și persoana desemnată( juristul) sînt direct responsabili de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a reclamațiilor(petițiilor), precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

6. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către angajații OCN,,Invest-Credit,,SRL atrage aplicarea sancțiunilor în conformitate cu legislația în vigoare.

7. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării reclamațiilor(petițiilor) de către OCN,,Invest-Credit,,SRL, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

