

Aprobat prin procesul-verbal al adunării fondatorilor
din 01.03.2019

REGULAMENTUL
privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților
O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L.



CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție și examinare a reclamațiilor parvenite din partea clienților în adresa Organizației privind serviciile prestate.

1.2. Regulamentul dat este elaborat în conformitate cu Codul Civil al RM, cu modificările ulterioare, Legea protecției consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003, Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr.202/2013 și alte acte/regulamente interne în vigoare.

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

1.3. **Reclamație** - orice solicitare scrisă sau verbală, înaintată de către clientul Organizației 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** - persoană fizică sau juridică care utilizează sau solicită serviciile prestate de Organizație.

CAPITOLUL II. DESCRIEREA PROCESULUI DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR

2.1. Clienții pot depune reclamații în adresa Organizației prin următoarele modalități:

2.1.1. în scris:

- a) prin poștă, către Organizației, la adresa: mun.Bălți, str.Kiev 128 sau la sediul Organizației din mun.Bălți, str.Kiev 128, de luni până vineri, între orele 08:30-17:30, cu excepția zilelor de sărbătoare sau nelucrătoare
- b) prin e-mail, de luni până vineri, între orele 08:30-17:30, cu excepția zilelor de sărbătoare sau nelucrătoare

2.1.2. verbal:

- a) în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere, la sediul Organizației

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, după caz numărul contractului, 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 organizației.



d) la dorința reclamantului 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, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, expuse mai sus, organizația va transmite un răspuns în scris, prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată de reclamant sau, la solicitarea clientului, î-l va înmâna personal, la sediul organizației. 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, organizația 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 Serviciile este de 30 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat.

2.6. Reclamațiile sunt transmise/expediate persoanei responsabile din oficiul organizației 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 sediul organizației sunt înregistrate de manager de la front desk în Registrul general de intrare a corespondenței în care vor specifica numele și prenumele reclamantului, data depunerii reclamației, numărul de intrare, esența problemei abordate în reclamație. Managerul de la front desk 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 client de către managerii de la front desk.

2.7. La primirea reclamațiilor scrise manager de la front desk o înregistrează cu indicarea subiectului problemei “reclamația” spre examinare Administratorului. În dependență de caracterul și esența problemei reclamate Administratorul repartizează reclamația subdiviziunilor responsabile pentru pregătirea unui răspuns.

2.8. La primirea reclamației oral sau prin telefon manager de la front desk în dependență de esența problemei reclamate, soluționează reclamația imediat, fie creează un ticket, care va fi executat de subdiviziunile responsabile.

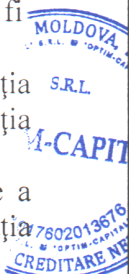
2.9. Administratorul sau persoana responsabilă care este împuternicit de a examina reclamația este în drept să solicite de la persoanele (subdiviziunile companiei) implicate în reclamația dată comentarii/explicații pe acest fapt.

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, 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 Administratorului, 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 Administrator sau cu persoana care îl înlocuiește. În caz de necesitate, răspunsul se coordonează inclusiv cu Serviciul juridic. Redacția finală a răspunsului se semnează de către Administrator.

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 numelui și prenumelui 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 pot face sesizări sau depune reclamații în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere ale organizației.

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) Agenției pentru Protecția Consumatorilor
- b) Comisia Națională a Pieței Financiare
- c) Instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

3.2 Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.

