

Одобен:

Ciprian Poștaru
Администратор OCN «ECOFINANCE TECHNOLOGIES» SRL



[подпись]

05 июля 2023 г.

РЕГЛАМЕНТ
МЕХАНИЗМОВ УПРАВЛЕНИЯ И РЕШЕНИЯ
ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ


Ciprian Poștaru

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Определение претензии.

1.1.1. Жалоба является явным выражением недовольства Потребителя/Клиента товаром или услугой, как это определено Законом о защите прав потребителей №. 105 от 2003 г., Закон о договорах потребительского кредита №. № 202 от 2013 года, устанавливающий порядок рассмотрения обращений, поступивших от физических лиц, адресованных участникам - профессионалам на небанковском финансовом рынке.

1.1.2. Для целей настоящего Регламента применяются следующие термины и определения :

Жалоба – любая просьба, предложение, уведомление, адресованное профессиональному участнику, в котором запрашивается рассмотрение действия профессионального участника, оспаривается действие или не разрешение им требования в установленный срок, подкрепленные доказательными документами.

участники профессионалы на рынке небанковских финансовых услуг — участники профессионалы рынка ценных бумаг , участники профессионалы страхового рынка , негосударственные пенсионные фонды, сберегательные и кредитные ассоциации , небанковские кредитные организации , кредитные бюро.

Ответственное лицо — работник профессионального участника, назначенный для рассмотрения жалоб и направления ее с заключением на рассмотрение руководителю профессионального участника.

1.1.3. Каждый Потребитель/Клиент имеет право выразить свое недовольство в письменной форме (по адресу головного офиса: ул. Дачия 31, мун. Кишинев , MD-2060, или Филиала по ул. Пушкина 26/Б, Кишинев), по электронной почте (info@creditprime.md), по телефону (колл - центр) 022-01-00-33 или любым другим законным способом, по средством связи в OCN «ECOFINANCE TECHNOLOGIES» SRL или в Национальную комиссию по финансовому рынку (CNPFR), а также в любые частные ассоциации / организации , действующие в области защиты прав потребителей , в ситуациях , предусмотренных законодательством Республики Молдова.

1.1.4. OCN «ECOFINANCE TECHNOLOGIES» SRL считает, что центральным элементом, определяющим методологию взаимодействия компании с клиентами - потребителями , является обратная связь/мнение клиента, в связи с этим, появляется возможность улучшить предоставляемые услуги клиентам.

1.2. Содержание жалобы.

1.2.1. В жалобе необходимо указать (насколько это возможно/разумно) простыми и ясными словами проблему/ недовольство Потребителя с продуктом или услугой EcoFinance .

1.2.2. Проблема, упомянутая в жалобе, должна соответствовать правовым положениям (законов, упомянутых выше), которые применяются в результате нарушения EcoFinance положения контракта/кредитного соглашения/предоставления услуг или практики



экономического агента как поставщика услуг в отношениях с Потребителем/Клиентом в рамках договора и/или встречного соглашения как для заявителя, так и для экономического агента.

1.2.3. Жалоба должна содержать четкое выражение (насколько это возможно) проблемы. Заявителю относительно рассматриваемых им изменений следует внести в договорные положения между ним и EcoFinance .

1.3. Порядок регистрации жалобы .

1.3.1. Прием и регистрация поступивших жалоб , а также ответов на них осуществляются в регистрах входящей и исходящей корреспонденции «ЭкоФинанс » .

1.3.2. Регистрация в реестре производится таким образом, чтобы исключить возможность утери жалобы (стирания , уничтожения) механическим, химическим или каким-либо другим способом, не оставляя видимых следов стирания (удаления , уничтожения).

1.3.3. Ответственное лицо (офис- менеджер) обязано вести учет полученных жалоб и направлять их директору EcoFinance или в юридический отдел, в зависимости от обстоятельств.

1.3.4. Директор EcoFinance своей резолюцией назначает ответственное лицо за рассмотрение жалобы.

1.3.5. Экспертиза документов должна быть произведена в кратчайшие сроки, обычно в день получения документа.

1.3.6. Чтобы зарегистрировать жалобу в EcoFinance , Потребитель/Клиент должен предоставить следующее (список представлен в качестве неограничивающего примера, который будет считаться ориентировочным):

- письменная жалоба , в которой EcoFinance упоминается как экономический агент/субъект, нарушивший определенные положения и/или договорные права/Потребителя/Клиента ;
- Персональные данные, с целью идентификации Потребителя/Клиента. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя , является обязательным . Идентификация, основанная только на адресе электронной почты, не будет считаться достаточной в смысле устранения любых разумных сомнений относительно идентификации лица, подающего претензию, с лицом Клиента EcoFinance .
- Доказательство того, что лицо, подающее жалобу, является частью договора и/или соглашения, являющегося предметом жалобы ;
- Если лицо, подающее Жалобу — Заявителю — является представителем/уполномоченным лицом, необходимо предоставить доверенность/мандат, выданную Потребителем/Клиентом, права которого считаются нарушенными.



- Копия договора и/или соглашения, рассматриваемого как несоответствующее закону о защите прав потребителей.
- Заявление с указанием того, что ранее в Национальную комиссию по финансовому рынку (НКФР) не было направлено никакой другой жалобы , имеющей тот же предмет и/или на ту же тему.
- Потребитель/клиент должен заявить, довел ли он проблему/ жалобу до сведения экономического агента и не получил удовлетворительного ответа или решения . Если он не заявит об этом, представитель EcoFinance , занимающийся рассмотрением жалоб клиентов (Клиент Управление взаимоотношениями «CRM»), приступит к проверке наличия предыдущего уведомления/ жалобы .
- Желательно , чтобы заявитель приложил к жалобе любую другую информацию /документы, имеющие отношение к обжалуемому аспекту/ ситуации . Если представитель EcoFinance посчитает/выявит, что соответствующая информация /документы отсутствуют, он приступит к их запросу (любыми способами, в том числе в письменной форме) у заявителя и/или проверит их наличие в распоряжении EcoFinance .

1.3.7. Жалоба может быть подана лично, курьером или отправлена посредством почтового отделения, на адрес Ecofinance или на e-mail - EcoFinance .

1.3.8. Жалоба подается в письменной или электронной форме на румынском или другом языке в соответствии с Законом о функционировании языков, которые используются на территории Республики Молдова.

1.3.9. Жалоба должна быть подписана автором с указанием имени, фамилии и места жительства, чтобы иметь возможность связаться с ним в случае необходимости, а также в целях разрешения жалобы.

1.3.10. Жалоба в электронной форме должна соответствовать требованиям, предъявляемым к электронному документу, включая применение электронной подписи, в соответствии с действующим законодательством , а также сведения об имени, фамилии , место жительства и электронном адресе заявителя .

1.3.11. Жалобы , не подписанные или не соответствующие нормам законодательства по форме и содержанию, считаются анонимными и не рассматриваются, за исключением жалобы, которые содержат информацию , касательно национальной безопасности или общественного порядка, которая передается на рассмотрение компетентным органам.

1.3.12. Жалобы , поданные повторно, не содержащие новых доводов, данных или информации , не подлежат повторному рассмотрению, о данном факте заявитель будет проинформирован в письменной или электронной форме .

1.3.13. Если лицо обратится в один и тот же период времени с несколькими жалобами по одному и тому же предмету, они будут связаны, заявителю будет направлен один общий ответ.



1.3.14. Если после отправки ответа поступает новая жалоба с тем же содержанием или относительно той же проблемы, это прилагается к первоначальной жалобе, отметив, что на него получен ответ и он отправлен заявителю.

1.3.15. Если жалоба подписана несколькими физическими или юридическими лицами, первым подписавшимся считается заявитель, которому направляется ответ.

1.3.16. В случае поступления жалоб, текст которых невозможно расшифровать или которые не содержат достаточных данных для их рассмотрения, в течение 3-х дней об этом факте уведомляется заявитель с просьбой конкретизировать рассматриваемые вопросы.

1.3.17. Если жалоба адресована неправильно, EcoFinance перенаправит ее в течение 3-х дней с момента регистрации - заявителю с уведомлением об этом.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. В процессе рассмотрения жалобы компанией EcoFinance заявитель имеет следующие права:

- a) лично излагать доводы лицу, рассматривающему жалобу;
- b) воспользоваться услугами адвоката или назначенного им представителя;
- c) предоставить дополнительные документы и информацию лицу, ответственному за рассмотрение жалобы;
- d) ознакомиться с соответствующими документами и сведениями по рассматриваемому делу, если это не затрагивает интересы, права и свободы других лиц и не является коммерческой тайной;
- e) получить обоснованный ответ в письменной форме или в электронной форме о результатах экспертизы, вытекающей из его запроса;
- f) просить о приостановлении рассмотрения жалобы;
- g) требовать возмещения ущерба в порядке, установленном законодательством;

2.2. С целью максимально эффективного решения в поступившей претензии, EcoFinance может пригласить заявителя в свой головной офис, а также запросить дополнительные материалы.

2.3. Запрещается разглашать информацию, которая является предметом жалобы, особенно информацию, касательно личной жизни заявителя, без его согласия.

3. ОТКАЗ ОТ ПРЕТЕНЗИИ.

3.1. EcoFinance отказывает в приеме жалоб в следующих случаях:

3.1.1. Если жалоба неразборчива и/или непонятна, она содержит ошибочную информацию, содержит агрессивные и оскорбительные выражения, жалоба будет отклонена. Заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через используемые им средства связи.



3.1.2. Если текущая жалоба имеет тот же предмет, что и указанный в предыдущей претензии/ жалобе (зарегистрированной ранее в «ЭкоФинанс» или НКФН и т.п.), и в результате последующих проверок субъект, зарегистрировавший уведомление/ жалобу, пришел к выводу, что она была необоснованной, текущая жалоба будет отклонена. Заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через используемые им средства связи.

3.1.3. Если по текущей жалобе Потребитель/Клиент заявит, что по соответствующей ситуации /проблеме уже возбуждено дело в суде или дело передано судебному исполнителю, текущая жалоба будет признана «отклоненной». Та же процедура будет применена, если EcoFinance докажет, что указанная ситуация находится на рассмотрении в суде или дело передано судебному приставу. Заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через используемые им средства связи.

3.1.4. Если в рамках жалобы Потребитель/Клиент не может предоставить документы, доказательства в поддержку извещенного, жалоба будет отклонена как «необоснованная». Заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через используемые им средства связи.

3.1.5. Если жалоба касается другого лица или ущерб был причинен Потребителю/Клиенту другим лицом, жалоба будет отклонена. Заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через используемые им средства связи.

3.1.6. Если жалоба не подпадает под действие законодательства о защите прав потребителей, заявителю будет рекомендовано обратиться в компетентные органы для решения, сообщив об этом факте, заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через средства связи использованные им.

3.1.7. Если жалоба подана через представителя и не сопровождается доказательством доверенности/полномочия, в том числе отсутствия доверенности, данная жалоба будет признана «отклоненной». Заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через используемые им средства связи.

3.1.8. Если по результатам расследования, проведенного представителем EcoFinance, все жалобные аспекты не существуют/необоснованны, то жалоба будет отклонена. Жалоба будет считаться обоснованной (частично), если подтвердятся лишь некоторые из обжалуемых аспектов. Заявитель будет проинформирован соответствующим образом, по крайней мере, тем же способом/через используемые им средства связи.

4. РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБЫ – ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ.

4.1. Ответственным за разрешение документа/дела является юрист- юридического отдела с привлечением всех подразделений, соответствующих предмету жалобы.



Ciprian Poștaru

- 4.2. Все ответы должны быть датированы. Датой документа считается дата его подписания, принятия и утверждения либо дата, когда произошло зафиксированное в нем событие. Дату указывает лицо, подписывающее или утверждающее документ.
- 4.3. В ответе должна быть указана правовая основа принятого решения .
- 4.4. Жалобы рассматриваются в срок до 30 дней, а не требующие дополнительного изучения и рассмотрения — незамедлительно или в течение 15 дней с момента получения.
- 4.5. Срок рассмотрения жалобы исчисляется с момента ее получения до момента направления ответа.
- 4.6. Жалобы /ходатайства, повторно адресованные Национальной комиссии по финансовому рынку, рассматриваются в течение не более 10 дней с момента их поступления , и если указан иной срок, он должен быть соблюден.
- 4.7. В особых случаях срок рассмотрения может быть продлен директором « ЭкоФинанс» не более чем на 15 дней, о чем уведомляется заявитель .
- 4.8. Жалобы с запросом конфиденциальной информации рассматриваются в сроки, установленные законодательством о доступе к информации .
- 4.9. Ответ на жалобу представляется на подпись директору ЭкоФинанс в срок, обеспечивающий возможность его проверки и внесения изменений или дополнений.
- 4.10. Ответы подписываются директором ЭкоФинанс или уполномоченным им лицом.
- 4.11. Ответ на жалобу считается составленным, когда решены затронутые в ней задачи и заявителю отправлен ответ. Если решение не оформлено документально, соответствующая отметка делается непосредственно в документе, контрольном листе или в журнале учета .
- 4.12. Объявлен результат экспертизы заявителю в письменной или электронной форме , а также устно с его согласия , с соответствующими записями в Реестре исходящей корреспонденции .
- 4.13. Доказательство получения ответа заявителем является обязанностью EcoFinance (подпись заявителя , заказное письмо с подтверждением получения или другим способом, подтверждающим получение ответа).
- 4.14. Если заявитель не согласен с полученным ответом от «ЭкоФинанс» или получил необоснованный отказ в рассмотрении заявления , либо его рассмотрение затягивается, он имеет право обратиться в надзорный орган и/или судебную инстанцию.

5. НАДЗОР И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕ ПЕТИЦИЙ.

- 5.1. Жалобы хранятся в головном офисе или в специально отведенных для архива помещениях, оборудованных соответствующими средствами сохранности, предотвращающими порчу, уничтожение или хищение документов.
- 5.2. Ответственность за достоверность данных Реестра несет его владелец - ответственное лицо.
- 5.3. Ежегодно EcoFinance оценивает деятельность по разрешению поступивших жалоб и применяет соответствующие санкции в случае выявления нарушений.



- 5.4. Директор « ЭкоФинанс» несет прямую ответственность за хорошую организацию и развитие деятельности по приему, рассмотрению и решению петиций, а также за законность решений и их доведение в установленный законом срок.
- 5.5. Нарушение данного Регламента со стороны EcoFinance влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством .

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. Настоящее Положение утверждено Администратором НКО «ECOFINANCE TECHNOLOGIES» ООО 5 июля 2023 года с возможностью периодического пересмотра в зависимости от изменений и дополнений в законодательстве , а также системе учета.
- 6.2. Изменение и дополнение настоящего Положения производятся в установленном порядке для его утверждения.
- 6.3. Настоящее Положение дополнено положениями действующего законодательства .
- 6.4. Положение доводится под подпись до сотрудников компании, которые принимают непосредственное участие в работе с Жалобами .



Ciprian Poștaru

