

Aprobat:

Ciprian Poştaru

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



[semnătura]

01 iulie 2023

**REGULAMENT
PRIVIND MANAGEMENTUL ȘI MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A
RECLAMAȚIILOR CU CONSUMATORII**

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Definiția Reclamației.

1.1.1. Reclamatia este o manifestare expresa de nemulțumire a Consumatorului/Clientului privind un produs sau un serviciu, așa cum este definită de către, 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 petitiilor parvenite din partea persoanelor fizice în adresa participantilor profesioniști la piața financiară nebancaară.

1.1.2. În sensul prezentului Regulament se aplică următorii termeni și definiții:

Reclamație - orice cerere, 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, susținută de documente probatoare.

Participanți profesioniști la piața financiară nebancaară — participanți profesioniști la piața valorilor mobiliare, participanți profesioniști la piața asigurărilor, fonduri nestatale de pensii, asociații de economii împrumut, organizații de creditare nebancaară, și birouri ale istoriilor de credit.

Persoană responsabilă — angajatul participantului profesionist, desemnat pentru examinarea reclamației și transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului participantului profesionist.

1.1.3. Fiecare Consumator/Client are dreptul să-și exprime nemulțumirea, în scris (la adresa sediului: str. Dacia 31, mun. Chişinău, MD-2060, sau Filiala din str. Puşkin 26/B, Chişinău), prin e-mail (la info@creditprime.md), telefonic la nr. (call-centru) 0 22 01 00 33 sau prin orice alt mijloc de comunicare, către O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L., sau către Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), precum și/sau către orice asociații / entități private care activează în domeniul protecției consumatorilor, în situațiile definite de legea Republicii Moldova.

1.1.4. O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L., consideră ca elementul central care definește metodologia de interacționare dintre companie și clienții consumatori, este acela potrivit căruia, fiecare reclamație este o oportunitate de a primi feedback/părerii din partea Consumatorilor/Clientilor și de a îmbunătăți serviciile furnizate acestora de către operatorul economic.

1.2. Conținutul unei Reclamații.

1.2.1. Reclamatia trebuie să menționeze, în termeni (pe cât 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 reclamații 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/Cientul în cadrul unui contract și/sau acord opozabil atât pentru petionar cât pentru operatorul economic.

1.2.3. Reclamația trebuie să conțină exprimare clară (pe cât posibil) așteptărilor Petitionerului cu privire la modificările pe care considera că ar trebui aduse prevederilor contractuale dintre acesta EcoFinance.

1.3. Procedura înregistrării Reclamației.

1.3.1. Primirea și înregistrarea reclamațiilor parvenite, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondentei de intrare-iesire ale EcoFinance.

1.3.2. Înregistrarea în registru se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (stearsă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (stergerii, distrugerii).

1.3.3. Persoana responsabilă (office manager) este obligată să țină evidența reclamațiilor parvenite și să le înainteze Directorului EcoFinance, Departamentului Juridic după caz.

1.3.4. Directorul EcoFinance desemnează prin rezoluția sa persoana responsabilă de soluționarea reclamației – Jurist, Departamentul Juridic.

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

1.3.6. Pentru a înregistra o reclamație la adresa EcoFinance, Consumatorul/Cientul trebuie să furnizeze următoarele (enumerarea este cu titlu de exemplu nelimitativ, care va fi considerat orientativ, drept bună-practică):

- reclamația scrisă, menționând pe EcoFinance ca fiind operatorul economic/entitatea care a încălcat anumite prevederi și/sau drepturi contractuale / ale Consumatorului/Cientului;
- Date personale, în scopul de a identifica Consumatorul/Cientul. Obligatoriu este să fie primită o copie a actului de identitate al Petitionerului. 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 reclamează cu cea a Clientului EcoFinance.
- Dovada că persoana care depune reclamația este parte din contractul și/sau acordul care face obiectul reclamației;
- În cazul în care persoana care depune Reclamația — Petitionerului — este un reprezentant / împuternicit, este necesară prezentarea împuternicirii/ mandatului acordat de către Consumatorul/Cientul ale cărui drepturi se presupune că au fost atinse.
- Copie a contractului și/sau acordului care este considerat de către Petitioner ca încălcare a legislației privind protecția consumatorului și/sau clauzele abuzive.



- Declarația Petitionerului menționând faptul că nicio altă reclamație nu a fost adresată anterior Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), având același obiect și/sau pe aceeași temă.
- Consumatorul/Cliantul trebuie să declare dacă a adus la cunoștință operatorului economic problema / nemulțumirea reclamată și nu a primit nici un răspuns sau nici o rezoluție satisfăcătoare. În cazul în care nu declară acest lucru, reprezentantul EcoFinance care se ocupa de managementul reclamației cu clienții (Customer Relation Management "CRM"), va proceda la verificarea existenței unei sesizări / reclamații anterioare.
- De dorit ca Petitionerul să atașeze reclamației orice alte informații/documente relevante aspectului/situației reclamate. În cazul în care reprezentantul EcoFinance consideră / realizează că sunt lipsa informații/documente relevante, va proceda la solicitarea (prin orice mijloc, precum și în scris) acestora de la Petitioner și/sau la verificarea existenței acestora în posesia EcoFinance.

1.3.7. Reclamația poate fi prezentată personal, prin curier, ori expediată prin poștă la adresa EcoFinance, ori pe adresa electronică a EcoFinance, care urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu.

1.3.8. Reclamația 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.

1.3.9. Reclamația 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 reclamației.

1.3.10. Reclamația 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 adresa electronică a petitionerului.

1.3.11. Reclamațiile care nu sunt semnate, sau care nu corespund prevederilor legale ca formă și conținut, se consideră anonime și nu se examinează, cu excepția reclamațiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.

1.3.12. Reclamațiile 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 petitionerul.

1.3.13. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații cu același obiect, acestea se vor conexe, petitionerul urmînd să primească un singur răspuns.

1.3.14. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamație cu același conținut sau care privește aceeași problemă, aceasta se atașează la reclamația inițială, făcîndu-se mențiune că s-a răspuns și se remite petitionerului.

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

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

1.3.17. În cazul în care o reclamație este adresată greșit ea va fi redirectionată de către EcoFinance, în termen de 3 zile de la înregistrare, cu înștiințarea petionarului despre aceasta.

2. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR.

2.1. În procesul examinării reclamației de către EcoFinance, petionarul are următoarele drepturi:

- a) să expună personal argumente persoanei care examinează reclamația;
- b) să beneficieze de serviciile avocatului sau reprezentantului desemnat de acesta;
- c) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile de examinarea reclamației,
- d) să ia cunostință 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, reiesind din solicitarea sa;
- f) să solicite sistarea examinării reclamației;
- g) să solicite repararea pagubei în modul stabilit de legislație;

2.2. În scopul soluționării cât mai eficiente a chestiunilor abordate în reclamația parvenită, EcoFinance poate invita petionarul la sediul său, precum poate solicita materiale suplimentare.

2.3. Se interzice scurgerea sau divulgarea informației, care face obiectul plîngerii, în special a informației ce ține de viața personală a petionarului, fără acordul acestuia.

3. RESPINGEREA UNEI RECLAMAȚII.

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

3.1.1. Dacă reclamația nu este lizibilă și/sau este neinteligibilă, conține informații aberante, cu limbaj agresiv și jignitor, reclamația va fi respinsă/clasată. Petionarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceleași canale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

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

3.1.3. Dacă pentru reclamația curentă Consumatorul/Cliantul declară că, pentru respectiva situație/problema, s-a inițiat deja o acțiune la instanțele de judecată sau cazul a fost trimis



- executorului judecătoresc, reclamația curentă va fi declarată "respinsă". Se va proceda identic și în cazul în care EcoFinance face dovada că respectiva situație se afla pe rolul instanțelor de judecată sau cazul a fost trimis unui executor judecătoresc. Petitionarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceleași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.
- 3.1.4. Dacă în cadrul reclamației, Consumatorul/Clientul nu poate furniza documente, dovezi care să susțină cele sesizate, Petitia va fi respinsă ca "nefondată" / neîntemeiată. Petitionarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceleași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.
- 3.1.5. În cazul în care reclamația se referă la o altă entitate sau prejudiciile au fost produse Consumatorului/Clientului de către o altă entitate, reclamația va fi respinsă/clasată. Petitionarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceleași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.
- 3.1.6. În cazul în care reclamația nu intră sub incidența legislației privind protecția consumatorului, Petitionarul va fi sfătuit să se adreseze autorității competente să soluționeze, informând cu privire la acest fapt, Petitionarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceleași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.
- 3.1.7. Dacă reclamația a fost adresată prin reprezentant iar aceasta nu este însoțită de dovada procurii/ mandatului, inclusiv lipsa împuternicirii avocațiale, reclamația curentă va fi declarată "respinsă". Petitionarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceleași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.
- 3.1.8. Dacă în urma cercetării efectuate de către reprezentantul EcoFinance toate aspectele reclamate nu există / sunt nejustificate, atunci reclamația va fi respinsă. Reclamația va fi considerată justificată (în parte), în cazul în care doar unele dintre aspectele reclamate sunt confirmate. Petitionarul va fi informat corespunzător, cel puțin pe aceleași cale / prin mijlocul de comunicare folosit de către acesta.

4. SOLUTIONAREA UNEI RECLAMAȚII - PROCEDURA DE SOLUTIONARE.

- 4.1. Responsabil de soluționarea documentului/cazului este Juristul din Departamentul Juridic, cu implicarea tuturor Departamentelor corespunzătoare subiectului reclamației.
- 4.2. 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.
- 4.3. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
- 4.4. Reclamațiile 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.
- 4.5. Termenul de examinare a reclamației curge din momentul înregistrării acesteia până la momentul remiterii răspunsului.



- 4.6. Reclamațiile/Petițiile readresate de Comisia Națională a Pietei Financiare se examinează în termen de cel mult 10 zile din momentul recepționării acestora, iar în cazul în care se va indica un alt termen, acesta urmează să fie respectat.
- 4.7. În cazuri deosebite, termenul de examinare poate fi prelungit de către Directorul EcoFinance cu cel mult 15 zile, fapt despre care este informat petionarul.
- 4.8. Reclamațiile prin care se solicită o informație confidențială se examinează în termenii stabiliți în legislația privind accesul la informație.
- 4.9. Răspunsul la reclamațiile soluționate se prezintă pentru semnare Directorului EcoFinance într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.
- 4.10. Răspunsurile se semnează de către Directorul EcoFinance ori de persoana împuternicită de acesta.
- 4.11. Documentul se consideră rezolvat numai atunci când sînt 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.
- 4.12. Rezultatul examinării se aduce la cunostință petionarului în scris sau în formă electronică, precum și verbal cu consimțămîntul acestuia, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.
- 4.13. Dovada recepționării răspunsului de către petionar se pune în sarcina EcoFinance (semnătura petionarului, scrisoarea recomandată cu aviz de primire sau alte mijloace ce confirmă recepționarea răspunsului).
- 4.14. În cazul în care petionarul 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. Reclamațiile 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. Răspunderea pentru integritatea datelor registrului o poartă detinătorul acestuia, persoana responsabilă.
- 5.3. Anual, EcoFinance evaluează activitatea de soluționare a reclamațiilor adresate și aplică sancțiuni corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli.
- 5.4. Directorul EcoFinance este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.
- 5.5. Încălcarea prezentului Regulament de către EcoFinance, se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.



6. DISPOZITII FINALE

6.1. Prezentul Regulament a fost aprobat de către Administratorul O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. în data de 05 iulie 2023, 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 anagajaților companiei care participă nemijlocit în lucrul cu Reclamațiile, sub semnătură.



Ciprian Postaru