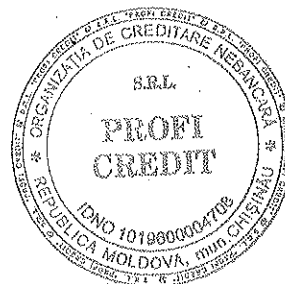


„PROFI CREDIT” O.C.N.

APROBAT
prin ordinul nr.2 din data 07.04.2025
Administrator O.C.N. PROFICI CREDIT S.R.L.
Cebotari Xenia CK



REGULAMENTUL
Privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților
organizației de creditare nebancară "PROFI CREDIT"
Societate cu Răspundere Limitată



Capitolul I

1. DISPOZIȚII GENERALE

1. Presentul Regulament este elaborat în conformitate cu normele legale stabilite conform Legii privind protecția consumatorului, Legea privind contractele de credit pentru consumatori, Regulamentul cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară precum și Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații.
2. Presentul Regulament stabilește procedura de soluționare a pretențiilor clienților O.C.N. „PROFI CREDIT” S.R.L de către persoanele responsabile de examinarea petițiilor și de informare a petiționarului despre decizia luată.
3. Organizația O.C.N. PROFIT CREDIT S.R.L. consideră că elementul central care definește metodologia de interacționare dintre compania și clientul, este acela potrivit căruia, fiecare adresare, reclamație este o oportunitate de a primi părerea din partea consumatorului și de a îmbunătăți serviciile furnizate. Astfel, compania se angajează să soluționeze toate adresări și sesizări parvenite în adresa sa în momentul apariției acestora.
4. Regulamentul determină: persoane responsabile de examinarea petițiilor în cadrul organizației de creditare nebancară, modul și termenele de examinare a petițiilor și de informare a petiționarului despre decizia aprobată.

2. Noțiuni și abrevieri

5. Prin **petiție** se înțelege orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri;
6. **Reclamație** - declarație scrisă, susținută de documente probatoare, prin care un comerciant a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative care protejează interesele consumatorilor;
7. **Consumator** - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;
8. **Creditor** – persoană fizică sau juridică care acordă sau se angajează să acorde credite sau împrumuturi fiind în exercițiul activității sale comerciale sau profesionale.
9. **Participanți profesioniști la piața financiară nebancară** (în continuare – participanți profesioniști) – persoane juridice ce desfășoară activități profesionale pe piața valorilor mobiliare și piața asigurărilor, fonduri nestatale de pensii, asociații de economii și împrumut, organizații de microfinanțare, organizații de credit ipotecar, birouri ale istoriilor de credit.
10. **Persoană responsabilă** – angajatul participantului profesionist, desemnat pentru soluționarea petiției și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului participantului profesionist.

3. Scopul

11. Presentul Regulament informează despre metoda de primire, înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor formulate de către clienți sau potențiali clienți și are drept scop:
 - a) aplicarea prevederilor legale privind drepturile consumatorilor la obținerea creditelor de consum;
 - b) soluționarea pe cale amiabilă a nemulțumirilor la obținerea creditelor de consum;

- c) eficiențizarea procesului de lucru existent;
- d) analiza și evaluarea petițiilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate de companie clienților;
- e) prin reclamație, plângere, sesizare se înțelege orice cerere adresată Organizației prin care se contestă acțiunile/inacțiunile companiei față de client, sau prin care petentul (clientul, potențialul client) își manifestă nemulțumirea cu privire la nesoluționarea cererii sale și/ sau de modul în care a fost soluționată cererea sa, prin care se contestă un act al organizației, acțiunile angajaților organizației.

Capitolul II

PERSOANE RESPONSABILE DE EXAMINARE PETIȚIILOR

12. Administrarea eficientă a OCN „PROFI CREDIT” este asigurată de către următoarele organe de conducere și de control, fiind enumerate, în conformitate cu ierarhia decizională:

- 1) adunarea generală a asociaților (Decizia asociatului unic);
- 2) organul executiv unipersonal (administratorul);

13. Organul executiv al organizației este Administratorul, care răspunde de soluționarea plângerilor și are următoarele obligații:

- a) să examineze petițiile, inclusiv cererile prealabile, în termenul stabilit de lege;
- b) să asigure restabilirea drepturilor lezate și recuperarea, în condițiile legii, a prejudiciului cauzat;
- c) să asigure executarea deciziilor adoptate în urma examinării petițiilor;

14. Creditorii au obligația de a primi și a înregistra reclamațiile de la consumatori și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor depuse de consumatori în termenul și condițiile prevăzute de lege.

15. Administrator în funcția prestatorului este obligat:

- a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai proceduri inofensive care, dacă legislația prevede aceasta, trebuie să fie certificate;
- b) să respecte cerințele prescrise/stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;
- c) să înmîneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern; (**contractele de credit pentru consumatori**);
- d) să recepționeze, să înregistreze și să examineze reclamațiile consumatorilor;
- e) să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat;
- f) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

16. Alte responsabilități:

- a) Conducătorul participantului profesionist, precum și angajații acestuia, sînt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.
- b) Conducătorul participantului profesionist este obligat să evalueze semestrial activitatea de soluționare a petițiilor și să aplice sancțiuni corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli, precum și să întreprindă măsuri în vederea înlăturării cauzelor și condițiilor care generează petiții întemeiate.

- c) Conducătorul participantului profesionist este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

Capitolul III

DESCRIEREA PROCESULUI DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR/PETIȚIILOR

17. Orice consumator/client are dreptul să-și exprime nemulțumirea, utilizând următoarele modalități de recepționare a reclamațiilor, care sunt accesibile în Societatea:

a) În scris:

- la adresa sediului: mun.Chișinău bd.Ștefan cel Mare și Sfânt,64 (depunerea reclamațiilor personal la oficiul societății);
- prin e-mail: profi.credit.md@gmail.com
- prin curier, ori expediate prin poștă la adresa Societății.

b) Reclamațiile verbale ale clienților, vor fi soluționate ambiabil, în mod verbal de către angajații societății, respectând principiile corectitudinii și eticii profesionale;

c) Telefonice la nr.061113088

sau prin orice alt mijloc de comunicare către O.C.N. PROFİ CREDIT S.R.L., sau către Autoritatea de supraveghere în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare: Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF).

18. Petiția se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea nr. 3465-XI din 01.09.1989 “Cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul RSS Moldovenești”.

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

20. Reclamația în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare. Petiția în formă electronică trebuie să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului și alte date de contact.

21. Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct. 19 și pct. 20 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.

22. 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.

23. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns.

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

25. În cazul parvenirii unor 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.

26. Reclamațiile se examinează de către organele corespunzătoare în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară - fără întîrziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.

27. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia de către participantul profesionist.

28. Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile de către conducătorul organului corespunzător, fapt despre care este informat petiționarul.

29. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.

30. Petițiile nu se examinează în cazuri când:

- a) nu întrunesc condițiile prevăzute la pct.19,20 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).
- b) 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.
- c) În cazul parvenirii unor 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.
- d) În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

31. Modalitatea de depunere a petițiilor Organului de supraveghere în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare:

Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) deține, începînd cu 1 iulie 2023, mandatul de protecție a consumatorilor de servicii financiare.

Reclamațiile pot fi depuse către CNPF, utilizînd următoarele modalități de recepționare a reclamațiilor:

- a) prin e-mail (cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică – cu aplicarea semnăturii electronice) la adresa office@cnpf.md;
- b) prin intermediul oficiilor poștale: la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77)

Notă: Telefonul consumatorului: (+373 22) 85-95-95

Adresa: bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.77, mun. Chișinău, MD 2012

Web-site: www.cnpf.md

32. Cerințe față de petiții depuse către CNPF:

Potrivit art. 75 alin. (1) din Codul administrativ, petiția conține următoarele elemente:

- a) numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
- b) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- c) denumirea autorității publice;
- d) obiectul petiției și motivarea acesteia;
- e) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.

33. Înregistrarea petițiilor

1. Înregistrarea și evidența petițiilor se realizează prin intermediul angajatului desemnat de către conducătorul participantului profesionist.
2. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică ștampila de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare.
3. Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire, ținute în mod obligatoriu de către participantul profesionist.
4. Scrierea în registre se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștearsă, 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 petițiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului participantului profesionist.
7. Conducătorul participantului profesionist indică pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției.

34. Termenele de examinare a petițiilor în dependență de modalitatea de depunere:

În dependență de tipul și tema petiției **Administrator stabilește** următoarele termene:

- a) pentru **petițiile (cerere)**, prin care se solicită o informație oficială se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație – **15 zile**
- b) pentru **cererile prealabile** - **30 de zile**

-pentru **petițiile (reclamații)**, prin care se exprimă un dezacord și **alte tipuri** (cereri, informative, propuneri, oferte) - **30 de zile**, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară, fără întârziere sau **în termen de 15 zile**.

35. Cazuri în care poate fi prelungit termenul de examinare a petiției:

poate fi prelungit cu cel mult **30 de zile lucrătoare**, de către conducătorul organului corespunzător, fapt despre care este informat petiționarul printr-o notificare, **dacă:**

- a) sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului;
- b) petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului.

Capitolul IV

Dispoziții Finale și Tranzitorii

36. Regulamentul intră în vigoare la data aprobării de către Administrator.

37. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii persoanelor și membrilor organelor cu drept de decizie cât și angajaților Companiei.

38.. Acest regulament va fi revizuit și actualizat de fiecare dată când este considerat a fi necesar, pentru a asigura coerența acestuia cu strategia Societății și cu legile aplicabile.

39. Clienții (orice consumator) vor fi informați cu privire la funcționarea prezentului regulament, prin punerea în zonele accesibile ale serviciului pentru clienți în oficiu organizației și pe pagina oficială www.profi-credit.md.

40. Regulamentul este aprobat de către Administratorul Societății.

41. Responsabil de monitorizarea respectării prezentului regulament este Administratorul.