

	Regulamentul cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților [secret comercial, de uz intern]	
--	---	--

Nr./ord	CUPRINS	
1	Preambul	
2	Noțiuni generale	
3	Procesul de gestiune al petițiilor în cadrul Societății	
4	Gestiunea petițiilor înscrise în Registrul de petiții	
5	Dispoziții finale și tranzitorii	

1. Preambul

- 1.1 Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Hotărârii Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006 privind modul de gestionare a registrului de reclamații, Hotărârii CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012 privind modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa participanților profesioniști la piața financiar nebancară, Codului Administrativ al Republicii Moldova aprobat prin Legea nr. 116 din 19.07.2018, în vigoare din 01.04.2019, precum și a altor acte normative ale Republicii Moldova și reglementări interne privind gestionarea petițiilor în cadrul Societății.
- 1.2 Scopul prezentului Regulament constă în asigurarea alinierii activității Societății la normele legale și reglementările în vigoare, în materie de gestiune a petițiilor.
- 1.3 Prevederile prezentului Regulament se aplică tuturor angajaților Societății în vederea asigurării înregistrării, examinării și soluționării eficiente a petițiilor clienților Societății și/sau ale altor subiecți.

2. Noțiuni generale

- 2.1 În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele definiții:
 - a) *Societate* – O.C.N. “MAIB-Leasing” S.A.;
 - b) *Petiție* – plângere, reclamație, sau sezinare expusă în scris, adresată Societății de o persoană sau de un grup de persoane, prin care se contestă un act al Societății, sau se invocă încălcarea actelor normative care protejează interesele clienților Societății, se înaintează careva revendicări sau se exprimă o nemulțumire în privința acțiunilor angajaților Societății, calității serviciilor, calității produselor/serviciilor oferite.
 - c) *Petiționar* – persoana fizică sau juridică care adresează Societății o plângere, reclamație sau sesizare expusă în scris, prin intermediul Registrului de reclamații, pe suport de hârtie, prin mesaj transmis pe adresa electronică sau prin alte mijloace de comunicare oficiale. ;
 - d) *Consumator* - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produsele și/sau serviciile Societății pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;
 - e) *Registru de reclamații* – un registru standardizat cu regim special ținut de către Societate, destinat înregistrării petițiilor consumatorilor;
 - f) *Persoană responsabilă* – angajatul Societății, desemnat pentru soluționarea petițiilor și/sau transmiterea acestora cu concluzia sa spre examinare organelor abilitate ale Societății;

3. Procesul de gestiune a petițiilor în cadrul Societății

3.1 Înregistrarea petițiilor

- 3.1.1 Clienții Societății, contra părțile sau persoanele terțe pot expedia/plasa petițiile prin intermediul următoarelor mijloace de comunicare:

	Regulamentul cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților [secret comercial, de uz intern]	Pagina 2 din 8
--	---	-------------------

- a) Poștă;
 - b) Poștă electronică;
 - c) Pagina web a Societății;
 - d) Registrul de reclamații;
 - e) În scris sau prin fax, la sediul Societății.
- 3.1.2. Evidența petițiilor recepționate se va ține separat, în Registrul de intrare al petițiilor, de către persoana responsabilă din cadrul Societății, desemnată prin ordin de către Președintele Comitetului de Conducere.
 - 3.1.3. În Registrul de intrare/electronic, persoana responsabilă din cadrul Societății, la recepționarea petiției, va descrie sintetizat petiția clientului, cu indicarea informației ce ține de data înregistrării petiției, numele petiționarului, canalul de recepționare (mijlocul de comunicare) al petiției, obiectul și motivul petiției, ș.a..
 - 3.1.4. Petițiile adresate de către persoanele fizice și juridice Societății, urmează să conțină:
 - petiționarul persoană fizică - să fie semnate de către autor, indicând-se numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică și alte date de contact ale petiționarului, obiectul petiției și motivarea acesteia;
 - petiționarul persoană juridică – trebuie să fie semnată de către administrator sau de către o persoană împuternicită cu aceste drepturi, urmând să conțină denumirea întreprinderii, adresa juridică sau sediul acesteia, adresa electronică și alte date de contact ale petiționarului, obiectul petiției și motivarea acesteia;
 - 3.1.5. În cazul petițiilor depuse în scris la sediul Societății, responsabilul care le recepționează, eliberează petiționarului dovada înregistrării petiției;
 - 3.1.6. Responsabilii din cadrul Societății nu examinează petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct. 3.1.4., fiind considerate anonime, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, acțiuni de spălare de bani sau finanțarea terorismului, care se remit spre examinare organelor competente.
 - 3.1.7. Responsabilii din cadrul Societății nu examinează petițiile adresate repetat cu același conținut, nu conțin argumente, date sau informații noi, care se referă la aceeași problemă, despre faptul dat urmează a fi informat în scris sau în formă electronică petiționarul, răspunsul se anexează de către angajatul responsabil la petiția inițială.
 - 3.1.8. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmând să primească un singur răspuns.
 - 3.1.9. Indiferent de conduita și forma de exprimare a petiționarului, angajații Societății implicați în relația directă cu clienții, trebuie să dea dovadă de profesionalism, abordare calmă și respectuoasă a petițiilor, evitare și înlăturare a situațiilor de conflict, a conflictelor interpersonale și a emotivității excesive, direcționată spre un scop unic – soluționarea eficientă a petiției.
 - 3.1.10. Fiecare salariat al Societății este responsabil de informarea imediată a Directorului de departament despre orice neînțelegeri, conflicte, nemulțumiri capabile să degenereze în petiții.
 - 3.1.11. Orice angajat este responsabil de asigurarea soluționării oricăror conflicte verbale (inclusiv cele efectuate prin telefon) și să ia toate măsurile organizatorice și comerciale necesare (în limitele competențelor funcționale) pentru a nu admite înregistrarea cărorva petiții, comunicând într-un

	Regulamentul cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților [secret comercial, de uz intern]	Pagina 2 din 8
--	---	-------------------

termen cât mai restrâns Directorului Departamentului, despre acest fapt. În acest sens, Directorul Departamentului comunică cu potențialul petiționar, stabilește cauzele nemulțumirii acestuia și asigură soluționarea conflictului în așa măsură încât cauzele care au stat la baza nemulțumirilor verbale să fie epuizate și, în cazul în care la baza nemulțumirii stau erori, comportament inadecvat sau alte acțiuni cu impact negativ pentru care este responsabilă Societatea sau salariații săi, asigură luarea unor măsuri care ar anihila efectul negativ produs și ar menține o imagine pozitivă a Societății.

- 3.1.12. În cazul petițiilor expediate către Societate prin intermediul poștei, acestea se înregistrează în Registrul de intrare a documentelor prin aplicarea ștampilei cu data de intrare de către angajatul responsabil din cadrul Societății, iar termenul de la care produce efecte petiția, este data recepționării acesteia.
- 3.1.13. Petițiile expediate la adresa de e-mail a Societății, sau cele plasate prin intermediul rubricii de pe site-ul acesteia, sunt înregistrate conform pct. 3.1.3. și 3.1.12 al prezentului Regulament de către angajatul responsabil din cadrul Societății și în termen de cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, se comunică petiționarului numărul de înregistrare a petiției.
- 3.1.14. În caz de litigiu, dovada depunerii petiției în formă electronică, respectiv a comunicării numărului de înregistrare, este mesajul salvat în dosarul "Trimise" al contului de poștă electronică.

3.2. Expedierea petițiilor către subdiviziunea gestionară

- 3.2.1. Angajatul responsabil desemnat este obligat să asigure înregistrarea petițiilor în Registrul de evidență a petițiilor și transmiterea acestora către Președintele Comitetului de Conducere, pentru aplicarea rezoluției și indicarea Departamentului responsabil de examinare și întocmirea răspunsului. După aplicarea rezoluției pe petiție de către Președintele Comitetului de Conducere, angajatul responsabil va transmite petiția Departamentului care va gestiona în continuare petiția cu informarea petiționarului în termenul stabilit de legislație.

3.3. Examinarea petițiilor

A) Recepționarea petițiilor de către subdiviziunea gestionară și clasificarea acestora

- 3.3.1. Examinarea și soluționarea petițiilor scrise ține de competența exclusivă a fiecărui Departament din cadrul Societății în a cărei gestiune se află dosarul petiționarului.
- 3.3.2. În scopul examinării și soluționării petițiilor, angajatul împuternicit de a perfecta răspunsul este în drept să solicite și să primească de la orice salariat al Societății orice informații utile (inclusiv repetate și/sau suplimentare), pertinente și relevante pentru examinarea obiectivă, precum și orice alte informații necesare.
- 3.3.3. Nu sunt examinate ca petiții, expunerile scrise de clienți adresate Societății după cum urmează:
- ✓ cererile de documentație;
 - ✓ cererile de informații;
 - ✓ cererile de modificare a condițiilor comerciale;
 - ✓ cererile de acordare, de subrogare, de reânnoire și de prelungire sau de suspendare a ratelor

	Regulamentul cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților [secret comercial, de uz intern]	Pagina 2 din 8
--	---	-------------------

- ✓ cererile de clarificări în ceea ce privește refuzul unor condiții mai bune, intervenții majore în condiții, decizii negative privind creditul nebanancar etc.;
- ✓ cererile privind gestionarea creditului nebanancar și leasingului financiar neperformant, propuneri de restituiri, planuri de recuperare, etc.;
- ✓ contestațiile provenite de la furnizorii Societății, agenți, consilieri și alți subiecți sau entități care au o relație cu Societatea de colaborare și nu acționează în calitate de consumatori finali ai serviciilor prestate de către intermediar, ci ca parte a acordului specific de colaborare;
- ✓ contestațiile care rezultă din delapidare sau comportamentul fraudulos al angajaților;

B) Examinarea petițiilor

- 3.3.4. Directorul Departamentului responsabil, după ce a primit în gestiune petiția, o analizează imediat și desemnează un executor care pregătește un proiect de răspuns.
- 3.3.5. Angajatul responsabil examinează petiția și materialele aferente acumulate și elaborează proiectul de răspuns, asigurând agrearea, semnarea și transmiterea răspunsului către petiționar într-un termen de maxim 30 zile în cazul neconsumatorilor și într-un termen de 14 zile în cazul consumatorilor. Răspunsul la petițiile care nu necesită o studiere și examinare suplimentară va fi transmis fără întârziere dar nu mai mult decât în 15 zile din data recepționării acesteia. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către Președintele Comitetului de Conducere cu cel mult o lună, fapt despre care se informează petiționarul.
- 3.3.6. Societatea examinează petițiile remise de Comisia Națională a Pieței Financiare 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.
- 3.3.7. Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale de către angajatul subdiviziunii responsabile din cadrul Societății și se prezintă pentru semnare Președintelui Comitetului de Conducere, iar în lipsa acestuia persoanei împuternicite, într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării răspunsului și introducerii unor modificări sau completări.
- 3.3.8. În cazul în care petiția vizează un comportament inadecvat, acțiuni violatoare de drepturi sau acțiuni contrare legii pretinse a fi comise de către angajații Societății, precum și orice încălcări ale codului de etică, ale actelor normative interne ale Societății, Directorul Departamentului responsabil de examinarea petiției, sesizează Președintele Comitetului de Conducere al Societății, despre necesitatea inițierii unei anchete de serviciu în condițiile stabilite de actele normative interne.

3.4. Soluționarea petițiilor și expedierea scrisorii de răspuns către petiționar

- 3.4.1. Scrisorile de răspuns la petiții se întocmesc și se expediază petiționarului, atât în cazul în care petiția este acceptată, cât și atunci când petiția este considerată lipsită de temei, nefondată prin oferirea unor explicații clare și complete asupra acesteia. În ambele cazuri, de o importanță majoră este abordarea individuală a fiecărei petiții, nefiind admis într-un anumit fel neglijarea motivelor petițiilor și pretențiilor invocate de petiționar, ce au dus la insatisfacția acestuia față de procesele/ produsele/ comportamentul angajaților Societății.
- 3.4.2. Pentru petiția care în urma investigațiilor (examinării) a fost categorisită drept fiind una nefondată (neîntemeiată), în sensul neconfirmării faptelor, situației reclamate, motivelor invocate de

	Regulamentul cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților [secret comercial, de uz intern]	Pagina 2 din 8
--	---	-------------------

petiționar, Departamentul care examinează petiția întocmește o scrisoare de răspuns către petiționar, în care indică cu claritate, motivul respingerii petiției.

- 3.4.3 Răspunsurile la petițiile recepționate prin unul de mijloacele de comunicare menționate în pct. 3.1.1, cu excepția celor adresate pe cale electronică vor fi expediate printr-o scrisoare cu aviz de recepție, care va fi anexat la dosar ulterior. Scrisorile de răspuns, se vor înregistra de către persoana responsabilă, în Registrul de ieșire al documentelor Societății.
- 3.4.4 Responsabil de expedierea răspunsului petiției, este angajatul desemnat de ținerea Registrului petițiilor și expedierea corespondenței, care va asigura expedierea răspunsului nu mai târziu de ziua următoare semnării acestuia, cu excepția cazului în care persoana care a perfectat răspunsul petiției, comunică despre necesitatea expedierii imediate a acestuia.
- 3.4.5 Răspunsurile la petițiile care conțin numai adresă electronică, se expediază la această adresă, iar cele care conțin numai numărul de telefon se expediază numai dacă, în urma contactării petiționarului prin telefon, acesta a furnizat adresa poștală sau adresa electronică.
- 3.4.6 Răspunsurile la petițiile expediate pe cale electronică care nu permite identificarea petiționarului, se expediază doar în formă electronică și se redactează în așa manieră încât să nu dezvăluie informații care constituie secret comercial.
- 3.4.7 Indiferent de limba în care au fost redactate petițiile adresate Societății, răspunsurile la acestea se redactează în limba română.
- 3.4.8 Răspunsul expedit petiționarului trebuie comunicat în termenele stabilite de cadrul normativ național și de prezentul Regulament, iar în cazul în care un răspuns nu poate fi furnizat în termenul preconizat din motivul necesității unei examinări mai de durată, petiționarul va fi informat referitor la cauzele întârzierii și la o prealabilă dată de finalizare a examinării asupra cazului reclamat.
- 3.4.9 La examinarea și soluționarea petițiilor angajații Societății implicate în proces respectă cu strictețe regulile de securitate informațională ale Societății și actele normative interne aferente, evitând în limitele posibile dezvăluiri de informații care constituie secret comercial sau alte informații cu accesibilitate limitată.
- 3.4.10 În situația în care, în urma anchetei ample desfășurate, se constată abateri grave de la normele legale de soluționare a petițiilor, încălcări din partea angajaților Societății, ce conduc spre penalizări, sancționări, presupun anumite plăți pentru compensarea unor prejudicii cauzate clientului petiționar, Comitetul de Conducere, va analiza o eventuală defnire a unor acorduri de soluționare cu petiționarii prin stabilirea unor tranzacții de împăcare, cu scopul de a evita ajungerea în instanță a unei acțiuni din partea petiționarului.
- 3.4.11 Luând în calcul că petițiile reprezintă atitudinea clienților Societății față de Societate și produsele sale, fiecare caz urmează a fi abordat individual. La necesitate, procesele reclamate se vor reorganiza/perfecționa în așa măsură încât să asigure maximă eficiență corelată cu asigurarea satisfacției clienților Societății.
- 3.4.12 Persoanele responsabile trebuie să excludă luarea măsurilor formale și să acorde importanță fiecărei petiții recepționate.
- 3.4.13 După finalizarea acțiunilor de examinare a petiției, expedierea răspunsului către petiționar, angajatul responsabil desemnat, actualizează informația în Registrul de evidență a petițiilor, indicând: rezultatul examinării petiției, legea/norme/standardele care nu au fost respectate de către Societate; modul de soluționare a petiției, data expedierii răspunsului către petiționar, plățile

	Regulamentul cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților [secret comercial, de uz intern]	Pagina 2 din 8
--	---	-------------------

suportate de Societate direcționate spre acoperirea prejudiciului cauzat petiționarului sau ca urmare a penalităților aplicate de autorități (dacă există), ș.a.. Registrele respective se vor ține cu o periodicitate anuală.

- 3.4.14 Petiția adresată Societății, precum și restul documentelor și informațiilor relevante cu privire la petiție, se vor arhiva într-un dosar separat pentru fiecare petiție, păstrându-se într-o mapă specială, conform Nomenclatorului.
- 3.4.15 Angajații Societății sânt obligați să soluționeze numai petițiile care le sunt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petiționari sau să intervină în soluționarea acestora în afara cadrului legal. Încălcarea acestor dispoziții constituie abatere disciplinară și se sancționează conform legislației în vigoare.

4. Gestiunea Registrului de reclamații

- 4.1 Registrul de reclamații, destinat înregistrării petițiilor, sesizărilor, reclamațiilor consumatorilor, este ținut în sediul Societății în locuri vizibile și accesibile pentru clienți/consumatori.
- 4.2 Registrul de reclamații este destinat exclusiv consumatorilor care au comandat, procurat sau folosit produsele și/sau serviciile Societății. Reclamațiile persoanelor fizice care nu sunt consumatori, precum și reclamațiile consumatorilor care nu se referă la produsele sau serviciile Societății - nu se înregistrează în Registrul de reclamații și se depun în ordine generală în condițiile stabilite pentru corespondența oficială.
- 4.3 Orice petiție/ plângere/ pretenție/ mulțumire formulată de către persoanele care nu posedă calitatea de consumator și nu cad sub incidența legislației privind protecția consumatorului, se adresează Societății prin oricare din mijloacele de comunicare menționate în pct. 3.1.1..
- 4.4. În registrul de reclamații nu pot fi înregistrate mulțumiri, exprimări de recunoștințe față de angajații Societății, sau alte informații, decât cele cu caracter de reclamație.
- 4.5. Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat până la completarea lui integrală. Angajatul desemnat este responsabil pentru a informa Președintele Comitetului de Conducere al Societății, imediat sau cel târziu de a doua zi despre parvenirea reclamației. În cazul în care constată faptul că în registrul de reclamații au rămas mai puțin de trei file libere, angajatul responsabil desemnat sesizează imediat Președintele Comitetului de Conducere despre necesitatea de achiziționare a unui registru nou. Registrul de reclamații de forma stabilită se plasează într-un loc vizibil și accesibil pentru consumatori, .
- 4.6. Reclamațiile depuse în Registrul de reclamații sunt înregistrate și examinate în corespundere cu prevederile Compartimentului 3. al prezentului Regulament.
- 4.7. În termen de 10 zile calendaristice după completarea integrală a registrului, angajatul responsabil desemnat îl transmite în arhivă, unde acesta se păstrează pentru un termen de un an, după ce se anulează în temeiul actului de lichidare.
- 4.8. Registrul înmănat consumatorului nu poate fi scos din incinta Societății.
- 4.9. Controlul corectitudinii tinerii registrelor de petiții se pune în sarcina responsabilului desemnat.

	Regulamentul cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților [secret comercial, de uz intern]	Pagina 2 din 8
--	---	-------------------

5. Dispoziții finale și tranzitorii

- 5.1. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării de către Consiliul Societății. Începând cu data intrării în vigoare a prezentului Regulament, Procedurile interne cu privire la examinarea petițiilor, aprobate se abrogă.
- 5.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații Societății vizați și se aduc la cunoștință acestora cu confirmare prin semnătură.
- 5.3. Orice nerespectare a prezentului Regulament constituie abatere disciplinară și se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare și actelor normative interne ale Societății.
- 5.4. În partea nereglementată de prezentul Regulament, angajații vizați se vor conduce de prevederile legislației în vigoare.
- 5.5. În cazul în care una sau mai multe prevederi ale prezentului Regulament contravin prevederilor legale imperative, ultimele au prioritate și se aplică direct.