

Aprobat prin
Decizia asociatului unic
O.C.N. Batu Credit S. R. L.



Elena Cabuk

12

REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a

pretentiilor clienților

O.C.N., „Batu Credit” S.R.L.

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

Cadrul legal

Codul Administrativ,

Legea cu privire la protecția consumatorilor nr. 105/2013,

Legea cu privire la contractele de credit pentru consumatori nr. 202/2013

Prezentul Regulament stabilește expres modalitățile de recepție și soluționare a sesizărilor /reclamațiilor clienților în adresa O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.

- 1.1. Modul în care factorii de resort autorizați,vor primi și vor soluționa sesizările/reclamațiile, clienților.
- 1.2. Prevederile prezentului Regulament,sunt obligatorii spre executare pentru O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.
- 1.3. La recepția și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor, în primul rând se va ține cont de legislația în vigoare a Republicii Moldova, și anume Codul Administrativ al RM, de Legea nr.105/2013 privind protecția consumatorilor și conform cerințelor Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

CAPITOLUL II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

13

- 2.1. Reclamație/sesizare - orice solicitare scrisă, depusă de către clientul O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.
- 2.2. Obiectul reclamației/sesizării.
Drept obiect de reclamație/sesizare pot servi următorii factori:
 - neacordarea informației precontractuale depline,
 - neacordarea exemplarului original al contractului de credit,
 - neacordarea unui document ce atestă faptul că au fost stinse toate obligațiile părților ,la încetarea contractului de credit (în cazul cererii de la consumator),
 - precum și altele,prin care consumatorul se considera că i s-au lezat careva drepturi.
- 2.3. Factor de resort autorizat este– administrator O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L..
- 2.4. Persoana autorizată - angajatul O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.,desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire, responsabil pentru prezența și păstrarea Registrului de reclamații în locul accesibil și vizibil de deservire a clienților sau solicitanților. Persoana autorizată este desemnată prin Ordin, semnat de către Administratorul O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.
- 2.5. Persoana desemnată responsabilă de primirea reclamațiilor este angajatul O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.
După primirea reclamației/sesizării, angajatul o transmite spre examinare factorului de resort. Factorul de resort examinează și soluționează reclamațiile/sesizările, emite propuneri cu privire la soluționarea reclamațiilor/sesizărilor, urmare a cărora se adoptă decizia de soluționare.

CAPITOLUL III. PROCESUL DE PRIMIRE ȘI SOLUȚIONARE A
RECLAMAȚIILOR/SESIZĂRILOR

3.1. Clienții depun în scris sesizări/reclamații în adresa O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.în forma următoare:

- personal la sediul sau O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L.pe suport de hîrtie sau prin expedierea prin intermediul poștei a unei scrisori recomandate
- prin înscrierea sesizărilor/reclamațiilor în Registrul de reclamații păstrat la sediul O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L. în loc ușor accesibil și vizibil pentru toți

3.2.Clientul ce depune reclamația/sesizarea primește un număr de înregistrare al acesteia.

3.2.1. Reclamația trebuie să conțină informații privind litigiul, cerințele și pretențiile reclamantului, temeiul cerințelor sale, drepturile sau interesele lezate, precum și alte informații utile pentru soluționarea corectă și operativă a cazului, de exemplu: copia răspunsului (deciziei) reclamatului cu privire la examinarea litigiului, copia contractului de împrumut, cecul de plată și alte documente doveditoare.

3.3. În sesizare/reclamație solicitantul/clientul indică obligatoriu numele, prenumele, adresa sa, serviciul poștal, motivul depunerii reclamației, precum și datele sale de contact: telefonul sau adresa poștei electronice și adresa la care solicită să fie informat cu privire la rezultatele examinării sesizării/reclamației.

3.4. Reclamațiile/sesizările înregistrate în Registrul de reclamații:

14

3.4.1. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor prin intermediul Registrului de reclamații de către clienți/solicitanți, persoana responsabilă din cadrul O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L. aduce la cunoștință imediat, despre acest fapt administratorului, care va solicita persoanei responsabile propunerea în termen de maxim 5 zile lucratoare, referitor la sesizarea/reclamația parvenită.

3.5. Reclamațiile/sesizările prezentate pe suport de hîrtie.

3.5.1. Sesizările/reclamațiile pe suport de hîrtie se depun în adresa Administratorului O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L

3.5.2. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor personal de către clienți pe suport de hîrtie, persoana responsabilă al O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L. înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și la solicierea acestuia eliberează clientului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite factorului de resort autorizat.

3.6. Persoanele responsabile să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului persoanei ce a depus sesizarea/reclamația. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu juristul O.C.N.,„Batu Credit”S.R.L. sau persoana care îl substituie.

3.7. Proiectul răspunsului la sesizare/reclamație prezentate se pregătește în scris în maxim 10 zile lucratoare de la data înregistrării ei. Redacția finală a răspunsului se semnează de către administrator.

OCN „BATU CREDIT” SRL

3.8. Sesizarea/reclamația se soluționează în termenii prevăzuți de legislația în vigoare.

3.9. O.C.N., „Batu Credit” S.R.L. este obligată să examineze reclamațiile în termenul stabilit de lege. Dacă se constată că cerințele reclamantului sînt întemeiate, compania va lua măsuri, în limitele competenței sale, pentru restabilirea drepturilor și intereselor legitime ale reclamantului

3.10. Solicitantul/clientul este informat despre rezultatul investigației și soluția propusă de către O.C.N., „Batu Credit” S.R.L. printr-o scrisoare cu aviz de recepție. Răspunsul se înregistrează în Registrul de ieșire al documentelor O.C.N., „Batu Credit” S.R.L.

CAPITOLUL IV. DISPOZIȚII FINALE

4.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către Asociatul unic al O.C.N., „Batu Credit” S.R.L.

4.2. Clienții O.C.N., „Batu Credit” S.R.L. vor fi informați privind prevederile regulamentului dat prin afișarea acestuia pe panoul din sediul O.C.N., „Batu Credit” S.R.L.

Asociat unic
O.C.N. „Batu Credit” S.R.L.
Elena Cabuk



15

Anexa nr.1
la Regulamentul cu privire la transparența