

APROBAT

Administrator Dana Sologub



Regulament nr. 3

Din data 01.10.2019

**privind mecanismele de soluționare a
petițiilor adresate organizației de
creditare nebancaară “Credit Perfect” SRL**

CUPRINS

- 1. Scopul și domeniul de aplicare**
 - 2. Documente de referință**
 - 3. Terminologie**
 - 4. Reguli de procedură**
 - 4.1. Condiții prealabile pentru soluționarea pretențiilor**
 - 4.2. Preluarea și înregistrarea pretențiilor/informațiilor de la clienți**
 - 4.3. Desfășurarea cercetării pretențiilor**
 - 4.3.1. Soluționarea pretențiilor pe cale amiabilă**
 - 4.3.2. Soluționarea pretențiilor prin acțiuni de control**
 - 5. Informarea clienților privind modul de soluționare a pretențiilor**
 - 6. Dispoziții finale și tranzitorii**
 - ANEXA 1 Fișa de sesizare/reclamație**
 - ANEXA 2 Registrul de evidență a pretențiilor clienților**
 - ANEXA 3 Notificarea**
 - ANEXA 4 Primirea și transmiterea pretențiilor pentru soluționare la nivel**
- Credit Perfect**

1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura stabilește condițiile și modalitățile de efectuare a cercetării aspectelor sesizate sau reclamate de către **client** - persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile organizației de creditare nebancară ori persoană cu care organizația de creditare nebancară a negociat prestarea serviciilor de creditare nebancară, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc. Clientul care a depus o petiție se numește **petent**(petiționar).

Procedura se aplică de către personalul cu atribuții de control a Organizației de Creditare Nebancară “CREDIT PERFECT” SRL (*prescurat O.C.N. “CREDIT PERFECT” SRL*) și al oficiilor teritoriale subordonate.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea cu privire la petiționare.
- Legea privind protecția clienților.
- Legea privind contractele de credit pentru consumatori.
- Legea privind protecția datelor cu caracter personal.
- Alte acte normative din domeniul protecției clienților sau modificări de lege stipulate în Monitorul Oficial.

3. TERMINOLOGIE

Cele două forme prin care clienții se pot adresa oficiilor O.C.N. “CREDIT PERFECT” SRL, se definesc astfel:

a) sesizare: formulare făcută în scris ori prin poșta electronică, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație, de către personalul oficiilor teritoriale, cu privire la lipsa conformității produselor/serviciilor achiziționate, fără solicitare de pretenții materiale, prin care se aduce la cunoștință o posibilă încălcare a drepturilor și intereselor clienților;

b) reclamație: formulare făcută în scris sau prin poșta electronică, prin preluarea/completarea fișei de sesizare/reclamație de către personalul din cadrul oficiilor teritoriale privind lipsa conformității produselor/serviciilor oferite de operatorii economici sau alte încălcări ale drepturilor și intereselor clienților și prin care se solicită pretenții materiale sau de altă natură .

Prin petiție se înțelege atât sesizarea, cât și reclamația așa cum sunt definite mai sus.

4. REGULI DE PROCEDURĂ

4.1 Condiții prealabile pentru soluționarea pretențiilor:

Oficiile teritoriale, conform regulamentului, au obligația de a institui un sistem pentru preluarea, înregistrarea, stocarea, analizarea, prelucrarea și rezolvarea pretențiilor clienților cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea, în scris, către aceștea a rezultatului cercetărilor, cât și Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

1. Pentru operativitatea și eficientizarea activității de soluționare a pretențiilor, în sprijinul petiționarilor, se recomandă ca pretențiile să fie adresate direct oficiilor teritoriale la care a

fost deservit clientul. Petițiile înregistrate la O.C.N. “CREDIT PERFECT” SRL (Sediul Centrală) se transmit oficiilor teritoriale de la care petiționarii vor primi răspuns.

2. Administrația de conducere a firmei este obligată să desemneze, prin decizie administrativă/fișa postului, persoana care are în atribuții rezolvarea pretențiilor (responsabili cu petițiile) și expedierea răspunsurilor către petiționari.
3. Repartizarea pretențiilor și urmărirea modului de soluționare cad în sarcina Managerului general/Manager al companiei.
4. În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, clientul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.
5. Petițiile înregistrate și **clasate** sunt :
 - petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului, a entității reclamate și ale serviciului reclamat, precum și cele care nu au atașate documentele aferente serviciului ori alt document care să aibă legătură cu aspectele reclamate;
 - petițiile care conțin informații aberante, impertinente, irelevante, limbaj agresiv și jignitor;
 - petițiile formulate cu tardivitate, care se referă la fapte contravenționale săvârșite în termen mai mare de 6 luni de la data înregistrării petiției, cu excepția celor ce constituie contravenții continue;
 - petițiile nelizibile și/sau neinteligibile;
 - petițiile formulate care fac obiectul acțiunilor judecătorești;Se va informa clientul cu privire la clasarea petiției în maxim 10 zile de la înregistrare.

4.2. Preluarea și înregistrarea pretențiilor/informațiilor de la clienți

4.2.1. Preluarea se poate face utilizând, după caz, următoarele modalități:

- birouri de primire/înregistrare la oficiile firmei;
- numere telefonice, numai pentru informații;
- poșta electronică;
- fax;
- poștă.

4.2.2. Înregistrarea pretențiilor

- (1) Oficiul la care a fost depusă petițiile - înregistrează petițiile, în vederea cercetării acestora.
- (2) Petițiile se preiau și se înregistrează, indiferent dacă clientul a fost deservit la un alt oficiu.
- (3) Oficiile nu pot refuza înregistrarea pretențiilor.
- (4) Pentru operativitatea și eficiența soluționării petiției se va proceda la consilierea petiționarului și îndrumarea acestuia către Oficiul competent, dacă acesta este de acord, sau la redirectionarea petiției către Oficiul în drept să o soluționeze cu informarea petiționarului despre acest fapt.
- (5) Petițiile trebuie să conțină informații referitoare la serviciul reclamat, date de identificare a clientului, inclusiv anexarea documentelor probatorii.
- (6) Petițiile transmise prin e-mail trebuie să cuprindă date de identificare a clientului, adresa de e-mail fiind insuficientă.
- (7) Pentru formularea în scris a petiției, la sediul oficiului teritoriale, se solicită clientului să completeze datele din “Fișa de sesizare/reclamație”, conform modelului din Anexa nr. 1 la prezenta procedură.
- (8) Persoana care înregistrează petiției se va asigura că petiționarul face petiția în nume propriu.

4.3. Desfășurarea cercetării pretențiilor

4.3.1. Soluționarea pretențiilor pe cale amiabilă

(1) La înregistrarea unei reclamații se verifică dacă clientul s-a prezentat, în prealabil, la una din Oficiile firmei, respectiv dacă acesta a întârziat sau a refuzat soluționarea reclamației, în condițiile regulamentului.

(2) Totodată, se analizează informațiile cu privire la natura serviciilor, a neconformităților reclamate/sesizate, precum și pretențiile formulate de client.

(3) Având la bază informațiile menționate anterior, compania poate folosi una dintre următoarele modalități de soluționare operativă a pretențiilor, cu respectarea confidențialității coordonatelor de identificare ale clientului (adresă, nr.telefon, IDNP, etc.), în conformitate cu prevederile *Legii nr. 133 din data 08.08.2011 pentru protecția datelor cu caracter personal*:

- apelarea telefonică a entității reclamate și consilierea acesteia, astfel încât să accepte soluționarea reclamației pe cale amiabilă, în condiții legale;

- notificarea entității reclamate (model Anexa nr. 3), prin care se solicită soluționarea pe cale amiabilă a petiției și punerea în drepturi a cliențului, în condițiile regulamentului.

(4) Cu acordul scris al clientului, notificarea împreună cu o copie a fișei de reclamație, Anexa nr. 3, cap. B (completată și înregistrată de client la Oficiile teritoriale) se vor transmite entității prin poștă/fax sau, după caz, vor fi transmise direct prin intermediul petiționarului care a depus reclamația.

(5) În toate cazurile, notificarea, inclusiv poziția companiei (cap. C - Anexa nr. 3), respectiv poziția cliențului (cap. D - Anexa nr. 3), va fi solicitată companiei pentru returnare (prin fax/poștă).

(6) În situația în care reclamația nu se soluționează pe cale amiabilă, Oficiul teritorială va declanșa acțiunea de control pentru cercetarea și concluzionarea reclamației.

4.3.2. Soluționarea pretențiilor prin acțiuni de control

(1) La înregistrarea unei petiții se verifică dacă clientul s-a prezentat, în prealabil, la una din oficiile organizației, respectiv dacă acesta a întârziat sau a refuzat soluționarea reclamației, în condițiile legii.

(2) Conducerea oficiului teritoriale va asigura, într-un termen rezonabil de la data înregistrării petiției, dar fără a depăși termenul legal, declanșarea cercetării.

(3) În situația în care numărul mare de petiții înregistrate într-o perioadă de timp nu permite cercetarea lor individuală, conducerea poate dispune, pe baza unor priorități stabilite, să se procedeze, după caz, la cercetarea concomitentă a mai multor petiții.

(4) Cercetarea sesizărilor se va face cu **respectarea confidențialității** datelor de identitate a persoanelor care au sesizat.

(5) Cercetarea și concluzionarea pretențiilor se vor face în termen de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării lor la Oficiul teritorială în competența căreia se află rezolvarea cauzei.

(7) În situația în care cercetarea petiției nu se poate efectua, ca urmare a unor cauze obiective (lipsa documentelor doveditoare sau a unor informații eronate, insuficiente) în registrul de evidență, la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Reclamație nesoluționabilă", cu precizarea cauzelor.

(8) Ca urmare a cercetării efectuate, echipa de control va concluziona dacă reclamația este rezolvată pozitiv (în favoarea clientului) sau nejustificată (în defavoarea clienților). Reclamația va fi concluzionată ca justificată, chiar dacă aspectele reclamate sunt parțial confirmate.

(9) În situația în care clientul continuă să fie nemulțumit și după răspunsul primit la petiția depusă, acesta se poate adresa instanțelor judecătorești sau Autorității de Supraveghere.

5. INFORMAREA CLIENȚILOR PRIVIND MODUL DE SOLUȚIONARE A PRETENȚILOR

(1) Concluzia cercetării, modul de soluționare a petițiilor și, după caz, măsurile stabilite vor fi înscrise în “Fișa de sesizare/reclamație”, respectiv în “Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor” (Anexa nr. 2) existent la nivelul fiecărei oficiu teritoriale, menționându-se data și numărul documentului de control încheiat.

(2) În caz în care petițiile au fost primite direct de la clienți, Oficiile teritoriale vor informa în scris clientul cu privire la concluzia cercetării, modul de soluționare și temeiul legal, respectându-se termenul de 30 zile calendaristice de la data înregistrării.

(3) Semnarea răspunsului se va face de către Managerul General ori de către persoanele împuternicite, precum și de către Mnagerul care a cercetat petiția, răspuns care va cuprinde și temeiul legal al soluției.

(4) În situația în care clientul este satisfăcut de modalitatea prin care reclamația a fost soluționată, fapt menționat în documentele semnate de acesta, informarea în scris a clientului nu mai este obligatorie.

(5) Se va asigura câte un registru de reclamații și sesizări pentru servicii financiare, respectiv un registru pentru informații.

(6) Concluziile rezultate în urma prelucrării informațiilor provenite din activitatea de soluționare a pretențiilor primite de la clienți vor fi utilizate în scopul elaborării sau îmbunătățirii unor reglementări din domeniul protecției clienților, la programarea acțiunilor de control, inclusiv la elaborarea unor studii privind factorii de risc asupra produselor sau serviciilor destinate clienților.

6. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

(1) Periodic, Mangerul General va analiza activitatea privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor clienților, inclusiv pe baza rapoartelor semestriale și, după caz, vor stabili măsurile corective necesare.

(3) Informațiile preluate telefonic nu vor fi considerate petiții și se va întocmi răspuns în măsura în care se consideră necesar, dar pot fi utilizate la programarea și executarea de acțiuni de îmbunătățiri a activității companiei.

(4) Pentru clarificarea unor probleme legate de soluționarea pretențiilor și care presupun cunoștințe de specialitate din diverse domenii de activitate, se poate solicita prezentarea unor puncte de vedere din partea unor specialiști, neutri în raport cu cazul controlat.

(5) Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale.

NOTĂ - Schema privind primirea și transmiterea pretențiilor pentru soluționare, la nivel O.C.N.
“CREDIT PERFECT” SRL-Anexa nr. 4

Data 01 octombrie 2019

Director general DANA SOLOGUB

Managerul REGIONAL PENTRU PROTECȚIA CLIENȚILOR (M.R.P.C.)

Regiunea

FIȘA DE SESIZARE/RECLAMAȚIE

Nr. /Data
cu privire la lipsa conformității serviciilor

A. Date inițiale

1. Numele și prenumele

.....

Adresa:

.....

2. Denumirea și adresa companiei care a comercializat produsul sau serviciul, CUI, nr. telefon/fax

.....

3. Data prezentării petiționarului la Oficiul pentru soluționarea petiției

.....

4. Produsul sau serviciul reclamat: (elemente de identificare și caracterizare)

.....

5. Modalitatea și data cumpărării produsului/serviciului:

.....

.....

.....

6. Detalii cu privire la neconformitățile sesizate/reclamate:

.....

.....

.....

.....

.....

7. Pretențiile petiționarului

.....

.....

8. Documente probatorii anexate:

.....

.....

.....

9. Produsele predate și acceptate pentru efectuarea cercetării și starea calitativă a acestora :

.....
.....

B. Date finale

10. Decizia conducerii M.R.P.C. cu privire la cercetarea sesizării/reclamației:

.....
.....
.....

11. Concluzia cercetării și măsurile stabilite:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

12. Nr. și data documentului care concluzionează cercetarea:

.....
.....
.....
.....

13. Date referitoare la informarea petiționarului și stingerea sesizării/reclamației:

.....
.....

Semnătura

REGISTRUL

de evidență a sesizărilor și reclamațiilor clienților

Nr. Crt.	Nr. și data fișei petiției	Petiționar	Denumirea produsului/ serviciului	Modalitatea cumpărării produsului (direct/on line)	Entitatea reclamată CUI	Obiectul petiției	Numele și prenumele comisarilor care efectuează cercetarea
0	1	2	3	4	5	6	7

Nr. și data documentului care concluzionează cercetarea	Concluzia cercetării	Măsurile stabilite	Nr. / data răspuns	Observații
8	9	10	11	12

***NOTĂ:** Rubricile Registrului de evidență a sesizărilor și reclamațiilor clienților menționate mai sus nu sunt limitative; Registrul poate conține, în plus, și alte detalii de identificare, după caz.

M.R.P.C.....

A. NOTIFICARE

1. Reclamația a fost înregistrată la M.R.P.C. Regiunea.....
..... nr., în data de și este transmisă prin
clientul care a formulat reclamația, d-nul/d-na
ș.....inuset
ransmiteprin fax/postă) (în situația în care clientul acceptă)

2. În cazul în care reclamația nu se soluționează pe cale amiabilă, într-un termen maxim de
..... zile sau dacă petiționarul nu este mulțumit de modul în care aceasta a fost soluționată,
responsabili, în conformitate cu prevederile
legale, vor cerceta aspectele sesizate, în vederea concluzionării reclamației,

3. Numai în această situație, Fișa de reclamație împreună cu motivația entității reclamate
înscrisă la cap. C, va fi returnat de către clientla M.R.P.C. Regiunea.....

4. Entitatea reclamată va face dovada clientului privind luarea la cunoștință a petiției adusă de
acesta.

Data.....

Manager

B. FIȘA DE RECLAMAȚIE

1. DETALII PRIVIND PĂRȚILE

Petiționar :	Entitatea reclamată
Nume:.....	Denumirea:
Adresa:.....	Adresa:.....
Localitatea:.....	Localitatea.....
Telefon:.....	Alte informații pentru identificarea locului de
Produsul/serviciul reclamat (elemente de identificare)	deservire.....
.....

2. OBIECTUL RECLAMAȚIEI

.....

.....

3. CIRCUMSTAȚE

Data achiziționării, semnării contractului

Valoarea de achiziție:

Alte informații utile la evaluarea reclamației:

4. PRETENȚIILE PETIȚIONARULUI

.....

.....

5. DOCUMENTE PROBATORII anexate (copii după bonul de achitare, facturi, contracte, certificate de garanție etc.)

.....

6. ACORDUL CLIENTULUI CU PRIVIRE LA COMUNICAREA NOTIFICĂRII ȘI A COPIEI FIȘEI DE RECLAMAȚIE CĂTRE OFICIUL (se va completa personal de către client cu una dintre sintagmele : “SUNT DE ACORD” sau “ NU SUNT DE ACORD”)

.....

Data

Numele și semnătura petiționarului

C. RĂSPUNSUL ENTITĂȚII RECLAMATE

1. Accept parțial pretențiile petiționarului prin următorul mod de soluționare

.....

2. Accept în totalitate pretențiile petiționarului prin următorul mod de soluționare

.....

3. Nu pot accepta pretențiile petiționarului deoarece

.....

.....

.....

.....

Data

Numele și semnătura

Reprezentantul entității reclamate

.....

(ștampila, după caz)

D. POZIȚIA PETIȚIONARULUI

1. Accept propunerea entității reclamate:

2. Nu pot accepta propunerea entității reclamate, deoarece :

.....

.....

3. Alte precizări (menționarea, după caz, a refuzului entității de a completa cap. C)

4. Solicit cercetarea reclamației de către C.R.P.C

Returnată la M.R.P.C. Regiunea..... ..

Data

Semnătura petiționarului.....

