

Organizația de Creditare Nebancară
„ELEMENTRO INVESTMENTS”
S.R.L.

APROBAT:
prin decizia asociatului O.C.N. „ELEMENTRO INVESTMENTS” S.R.L.
decizia nr. 2 din 11.07.2023
Chișinău 2023

REGULAMENTUL
privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul regulament stabilește ordinea de recepție și examinare a reclamațiilor și pretențiilor primite de la clienți în adresa O.C.N. „ELEMENTRO INVESTMENTS” S.R.L. (în continuare - Organizație), de către organele competente, împuternicite să adopte decizii referitoare la soluționarea acestora, precum și termenul de procesare a acestora.

1.2. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu Legea privind protecția consumatorilor numărul 105-XV din 13.03.2003, cu luarea în considerație a cerințelor Legii privind contractele de credit pentru consumatori numărul 202 din 12.07.2013, cu modificările ulterioare, alte acte legislative în vigoare, precum și Statutul Organizației și alte acte interne în vigoare.

În prezentul Regulament sunt folosite următoarele noțiuni:

1.4. Plângere / pretenție – orice cerere în scris depusă de un client al Organizației sau altă persoană fizică sau juridică, în care se face reclamație la o oarecare acțiune a Organizației sau a colaboratorilor acesteia sau este înaintată la adresa Organizației. Plângerea / pretenția, primită de Organizație în formă electronică la cererea în scris.

1.5. Organul competent – organul executiv al Organizației.

1.6. Persoana responsabilă de la biroul central – colaborator al Organizației care poartă răspundere pentru înregistrarea plângerilor / pretențiilor primite în adresa Organizației în Registrul de evidență al plângerilor / pretențiilor (Registrul de reclamații), pentru inițierea procedurii de studiere și examinare a plângerilor / pretențiilor și pentru furnizarea la timp clientului a unui răspuns.

1.7. Persoana împuternicită – colaborator al Organizației numit să înregistreze documentele de intrare / ieșire.

2. DESCRIEREA PROCEDURILOR DE PRELUCRARE A PLÂNGERILOR / PRETENȚIILOR

2.1. Clienții pot adresa plângeri / pretenții în adresa Organizației sub următoarele forme:

2.1.1. prin scrisoare, trimisă la adresa juridică a Organizației pe suport de hârtie;

2.1.2. mesaj prin poșta electronică la adresa Organizației info@elementro.md sau pe site-ul Web al Organizației;

2.1.3. pe calea înregistrării plângerii pretenției în Registrul de reclamații, care se află în subdiviziunile Organizației în locuri comode vizibile pentru clienți;

2.1.4. sub formă verbală sau prin telefon.

2.2. În plângere / pretenție clientul indică în ordine obligatorie Numele, Prenumele, Patronimicul, adresa sa poștală, adresa poștei electronice, la care acesta dorește să primească răspunsul la plângerea / pretenția sa, și, la dorință, numărul de telefon.

2.3. În cazurile în care clientul nu indică datele sale de contact, Organizația este eliberată de obligația de a da răspuns la plângerea / pretenția clientului.

2.4. Plângerile / pretențiile sunt transmise persoanei responsabile în ziua înregistrării acestora și sunt prelucrate în dependență de metoda de depunere în ordinea următoare:

2.4.1. Scrisoarea primită prin poștă – persoana responsabilă scanează această plângere / pretenție și o transmite pentru prelucrare prin intermediul faxului / poștei electronice (info@elementro.md).

2.4.2. Pe suport de hârtie – persoana responsabilă înregistrează plângerea / pretenția în Registrul de evidență a documentelor de intrare și emite clientului copia acestui document cu confirmarea înregistrării acestuia. După aceasta, plângerea / pretenția este transmisă de persoana responsabilă prin intermediul faxului / poștei electronice pentru prelucrare. În continuare, plângerile / pretențiile sunt trimise la secția de inițiere a procedurii de examinare a plângerilor / pretențiilor.

2.4.3. Pe site-urile Web ale Organizației – Colaboratorul împuternicit o transmite persoanei responsabile pentru prelucrare.

2.4.4. În formă verbală sau prin telefon – sunt recepționate de la clienții de către administratorul sau colaboratorul Organizației. La recepția plângerii / pretenției în formă verbală sau prin telefon administratorul sau colaboratorul Organizației înregistrează în formă scurtă momentele de bază ale adresării, la fel și coordonatele declarantului, la care acesta dorește să primească răspunsul. În caz de recepție a unei plângeri / pretenții în formă verbală sau prin telefon de către colaboratorul departamentului, el (ea) este obligat(ă) să o transmită Administratorului Organizației. După aceasta, administratorul sau colaboratorul Organizației transmite plângerea / pretenția prin fax / poșta electronică / telefon la secția de inițiere a procedurii de examinare a plângerilor / pretențiilor.

2.5. Persoana responsabilă, la rândul său, înregistrează plângerea / pretenția în Registrul electronic de evidență a plângerilor / pretențiilor și transmite plângerea / pretenția primită prin intermediul poștei electronice Administratorului, Juristului sau Secției de Control pentru studierea și adoptarea deciziei / atribuirii responsabilităților pentru examinarea plângerii / pretenției asupra secției sau colaboratorului Organizației, de competența căruia ține această întrebare.

2.6. Secția sau colaboratorul Organizației, căruia i-a fost atribuită această răspundere de examinare a plângerii / pretenției, solicită de la persoanele legate de această plângere / pretenție comentarii și explicații referitoare la acest fapt.

2.7. În decursul a 10 zile lucrătoare de la momentul primirii plângerii / pretenției, secția sau colaboratorul Organizației, căruia i-a fost atribuită răspunderea de examinare a plângerii / pretenției, transmite secției de coordonare a activității diviziunilor la info@elementro.md concluzia sa, proiectul răspunsului către client, precum și comentariile și explicațiile persoanelor implicate.

2.8. La furnizarea plângerii / pretenției pentru acțiunile organului executiv al Organizației, aceasta este examinată de către Conducerea Organizației.

2.9. Persoana responsabilă, după primirea proiectului răspunsului de la secția sau colaboratorul Organizației, căruia i-a fost atribuită răspunderea de a examina plângerea / pretenția, o convine suplimentar cu Administratorul și Juristul Organizației.

2.10. Proiectul răspunsului pentru plângerea / pretenția adresată este pregătit în formă scrisă în maximum 10 zile calendaristice de la data înregistrării acesteia.

Varianta finală a răspunsului este semnată de Administratorul Organizației sau Persoana împuternicită.

2.11. Termenul de examinare a plângerii / pretenției nu poate depăși 14 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia. Plângerile / pretențiile pentru care nu este necesară o studiere și examinare suplimentară sunt examinate în decursul a 10 zile lucrătoare din ziua înregistrării. Termenul de examinare a plângerii / pretenției poate fi extins, dar nu mai mult de 30 de zile lucrătoare, despre care fapt solicitantul primește o notificare. Plângerile / pretențiile care conțin elemente de extranietate sunt examinate în decursul a până la 90 zile lucrătoare cu condiția, că în decursul a 14 de zile lucrătoare declarantului îi este direcționat un răspuns referitor la măsurile primite în privința plângerii / pretenției acestuia.

2.12. Clientul este notificat despre rezultatele examinării efectuate și decizia luată prin intermediul trimerii scrisorii cu notificare. Răspunsul este înregistrat de persoana responsabilă în Registrul de documente ieșite de la Organizație.

În caz de trimitere a răspunsului la plângere / pretenție prin poștă, persoana responsabilă face scanul-copia răspunsului la plângere / pretenție și o trimite prin poșta electronică la adresa electronică: info@elementro.md, unde persoana responsabilă din oficiul central înregistrează acest răspuns în registrul electronic. Răspunsul la plângerile / pretențiile primite în formă electronică este furnizat clientului la adresa electronică a acestuia.

3. DISPOZIȚII FINALE

3.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către asociatului Organizației.

3.2. În caz de dezacord cu decizia Organizației sau dacă părțile nu au ajuns la un compromis, Clientul are dreptul să se adreseze pentru primirea unei evaluări suplimentare independente sau pentru soluționarea disputei în instituțiile de supraveghere, institutele extrajudiciare sau în instanța de judecată din Republica Moldova.

3.2. Clienții Organizației vor fi informați despre acțiunea acestui Regulament prin intermediul atârării acestuia în locuri accesibile de deservire a clienților în subdiviziunile Organizației și pe site-ul Web www.elementro.md.