


APROBAT:

Maria Sîrbu



Administrator

Anatolie Gorodenco



Administrator



APROBAT

prin Procesul-verbal al Consiliului

OCN "Agro Credit" S.R.L. nr. 3 din 1 iulie 2021

REGULAMENTUL CU PRIVIRE LA MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIENȚILOR

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

- 1.1 Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Hotărârea Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006 privind modul de gestionare a registrului de petiții, Hotărârea 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 nebancaară 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.

OCN Agro-Credit S.R.L. Str. 27 August 1 • MD-5201, Drochia tel. (+373 252) 2 80 13, fax (+373 252) 2 80 20
Rechizitele bancare: c/d 22241957559, BC Moldova-Agroindbank SA, filiala Drochia, cod bancar AGRNMD2X702, cod fiscal 1012607003435

Consiliul Observatorilor: Dr. Georg Vierling (Președinte), Cornelius Willer, Dr. Alexander Koss, Viorelia Levinski

Administratori: Maria Sîrbu, Anatolie Gorodenco

CAPITOLUL II

Noțiuni generale

2.1 În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele definiții:

Petiție – expunere scrisă adresată Societății de o persoană sau de un grup de persoane, în care se formulează o cerere, revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Societății sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta;

Reclamație – orice adresare (petiție, pretenție, plângere, reclamație etc.) depusă la Societate, în formă scrisă, împotriva unui serviciu sau produs al Societății, unui comportament incorect al salariaților Societății, a unei pretinse încălcări a drepturilor și/sau intereselor legitime ale reclamantului sau oricărui alt temei, care a condus la nemulțumirea reclamantului;

Reclamant/Petiționar — persoana fizică sau juridică care se presupune a fi eligibilă să depună o reclamație adresată Societății și care a depus deja o reclamație;

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;

Registru de petiție – un registru standardizat cu regim special ținut de către Societate, destinat înregistrării petițiilor consumatorilor;

Persoană responsabilă — angajatul Societății, desemnat pentru soluționarea petițiilor și/sau transmiterea acestora cu concluzia sa spre examinare organelor abilitate ale Societății.

CAPITOLUL III

Procesul de gestiune al petițiilor în cadrul Societății

3.1 Înregistrarea petițiilor

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

- a) Poștă
- b) Posta electronică;
- c) Registrul de petiții;
- d) Alte mijloace de comunicare, la sediul Societății;

3.1.2 Evidența petițiilor recepționate se va ține în Registrul de intrare și în Registrul de petiții de către Ofițerul de Conformitate.

3.1.3 În Registrul de intrare, 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 persoana fizică – să fie semnate de către autor, indicând-se numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică și alte date de contact ale petiționarului;
- petiționarul persoana juridică – trebuie să fie semnată de către administrator sau de către o persoană împuternicită cu aceste drepturi, urmând să conțină denumirea întreprinderii, adresa juridică, adresa electronică și alte date de contact ale petiționarului.

3.1.5 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.

- 3.1.6 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 informal în scris sau în formă electronică petiționarul, răspunsul se anexează de către angajatul responsabil la petiția inițială.
- 3.1.7 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.
- 3.1.8 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.
- 3.1.9 Fiecare salariat al Societății este responsabil de informarea imediată a Ofițerului de Conformitate despre orice neînțelegeri, conflicte, nemulțumiri capabile să degenereze în petiții, precum și despre orice petiții verbale sau scrise formulate de petiționar.
- 3.1.10 Orice angajat este responsabil de asigurarea soluționării oricărui conflict, neînțelegeri sau petiții verbale (inclusiv cele efectuate prin telefon) și să ia toate măsurile organizatorice și comerciale necesare (în limitele competențelor funcționale) pentru a nu admite înregistrarea cărora petiții. În acest sens, conducătorul comunică cu petiționarul, stabilește cauzele petiției verbale și asigură soluționarea acesteia în așa măsură încât cauzele care au stat la baza petițiilor verbale să fie epuizate și, în cazul în care la baza petiției 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.

- 3.1.11 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.
- 3.1.12 Petițiile expediate la adresa de e-mail a Societății sunt înregistrate conform pct. 3.1.3 și 3.1.11 a1 prezentului Regulament de către Ofițerul de Conformitate din cadrul Societății.

3.2 Recepționarea, examinarea și soluționarea petițiilor

- 3.2.1 Examinarea și soluționarea petițiilor scrise ține de competența exclusivă a Ofițerului de Conformitate din cadrul Societății.
- 3.2.2 În scopul examinării și soluționării petițiilor, Ofițerul de Conformitate pentru perfectarea răspunsului 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.
- 3.2.3 Nu sunt examinate ca petiții prin prisma definiției sale, 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 reînnoire și de prelungire sau de suspendare a ratelor creditului/leasingului;
 - cererile de clarificări în ceea ce privește refuzul unor condiții mai bune, intervenții majore în condiții, decizii negative privind creditul nebanca etc.;

- cererile privind gestionarea creditului nebanancar/leasingului financiar neperformant, propuneri de restituiri, planuri de recuperare, etc.;
- contestațiile provenite de la furnizorii Societății, agenți, consillieri 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.

- 3.2.4 Ofițerul de Conformitate examinează petiția și materialele aferente acumulate și elaborează proiectul de răspuns în termen de maxim de 20 zile, asigurând agrearea, semnarea și transmiterea răspunsului către petiționar într-un termen de maxim 30 zile. 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 Administratori cu cel mult o lună, fapt despre care se informează petiționarul.
- 3.2.5 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.
- 3.2.6 Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale de către Ofițerul de Conformitate din cadrul Societății și se prezintă pentru semnare Administratorilor, într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.
- 3.2.7 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, Ofițerul de Conformitate,

sesizează Administratorii Societății, despre necesitatea inițierii unei anchete de serviciu în condițiile stabilite de actele normative interne.

- 3.2.8 În urma examinării tuturor materialelor acumulate in procesul de examinare a petiției, Ofițerul de Conformitate adoptă și propune o soluție.
- 3.2.9 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.
- 3.2.10 Pentru petiția care în urma investigațiilor (examinării) a fost categorisită drept fiind una nefondată (neîntemeiată), în sensul neconfirmării faptelor, situației reclamate, motivelor invocate de petiționar, Ofițerul de Conformitate care examinează petiția întocmește o scrisoare de răspuns către petiționar, în care indică cu claritate, motivul respingerii petiției.
- 3.2.11 Răspunsurile la petiții recepționate prin unul de mijloacele de comunicare menționate in 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 Ofițerul de Conformitate, în Registrul de ieșire al documentelor Societății.
- 3.2.12 Ofițerul de Conformitate va expedia răspunsul la petiție nu mai târziu de ziua următoare semnării acesteia.
- 3.2.13 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.
- 3.2.14 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.
- 3.2.15 Indiferent de limba în care au fost redactate petițiile adresate Societății, răspunsurile la acestea se redactează în limba română.
- 3.2.16 Răspunsul expediat 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.
- 3.2.17 La examinarea și soluționarea petițiilor Ofițerul de Confirmitate 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.
- 3.2.18 În situația în care, în urma anchetei ample desfășurate, se constată abateri grave de la norme, încălcări din partea angajaților Societății, ce conduc spre penalizări, sancționări, presupun anumite plăți pentru compensarea unor prejudicii cauzate clientului petiționar, Administratorii vor analiza o eventuală definiție a unor acorduri de soluționare cu petiționarii prin stabilirea unor tranzacții de împăcare, cu scopul de a evita ajungerea petiției în instanță.
- 3.2.19 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.

- 3.2.20 Persoanele responsabile trebuie să excludă luarea măsurilor formale și să acorde importanță fiecăreia petiției recepționate.
- 3.2.21 După finalizarea acțiunilor de examinare a petiției și expedierea răspunsului către petiționar, Ofițerul de Conformitate 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 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.
- 3.2.22 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.

CAPITOLUL IV

Gestiunea Registrului de petiții

- 4.1 Registrul de petiții este ținut în sediul Societății în locuri vizibile și accesibile pentru clienți.
- 4.2 Registrul de petiții este destinat exclusiv clienților Societății. Petițiile persoanelor fizice care nu sunt clienți, precum și petițiile clienților care nu se referă la produsele sau serviciile Societății – nu se înregistrează în Registrul de petiții și se depun în ordine generală în condițiile stabilite pentru corespondența oficială la pct. 3.1.11.
- 4.3 Orice petiție/plângere/pretenție/mulțumire formulată de către

persoanele care nu posedă calitatea de client 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 petiții nu pot fi înregistrate mulțumiri, exprimări de recunoștințe față de angajații Societății, sau alte informații, decât cele cu caracter de petiție.
- 4.5 În termen de cel mult 14 zile din momentul înregistrării petiției în Registrul de petiții Ofițerul de Conformitate este obligat să soluționeze petiția cu informarea petiționarului.
- 4.6 Registrul de petiții este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat până la completarea lui integrală. Ofițerul de Conformitate este responsabil pentru verificarea cel puțin săptămânal a registrului. În cazul în care constată faptul că în registrul de petiții au rămas mai puțin de trei file libere, este responsabil de organizarea achiziționării unui registru nou. Registrul nou se plasează în locul accesibil publicului doar după completarea integrală a celui vechi.
- 4.7 În termen de 10 zile calendaristice după completarea integrală a registrului, Ofițerul de Conformitate 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 înmânat consumatorului nu poate fi scos din incinta Societății.
- 4.9 Controlul corectitudinii ținerii registrelor de petiții se pune în sarcina Ofițerului de Conformitate.

CAPITOLUL IV

Dispoziții finale și tranzitorii

- 5.1. Prezentul Regulament intră in vigoare la data aprobării de către Consiliul Societății.
- 5.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații Societății vizați și se aduc la cunoștința acestora cu confirmare prin semnătura.
- 5.3. Orice nerespectare a prezentului Regulament constituie abatere disciplinară și se sancționează in conformitate cu legislația in vigoare și actelor normative interne ale Societății.