

## **Regulament privind soluționarea pretențiilor clienților a Organizației de Creditare Nebancară "Amigo Credit" S.R.L.**

### **1. PREVEDERI GENERALE**

1.1. Prezentul Regulament privind soluționarea pretențiilor clienților este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 190-XIII din 19.07.1994 Cu privire la petiționare, cu Legea nr.105/2003 privind Protecția consumatorilor, ținând cont de cerințele Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, și se referă la persoanele sau subdiviziunile responsabile de examinarea petițiilor în cadrul organizației de creditare nebancară, la modul și termenele de examinare a petițiilor și de informare a petiționarului despre decizia aprobată.

1.2. Procedura prevăzută de prezentul Regulament, are drept scop asigurarea unui sistem funcțional și eficient de tratare a petițiilor parvenite din partea clienților săi, stabilește modalitățile de recepționare, tratare și soluționare a petițiilor.

### **2. TERMENI ȘI DEFINIȚII**

2.1. Prin petiție se înțelege orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, din partea clienților, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.

2.2. Petiționarul — orice persoană fizică sau juridică care adresează petiția către Organizația de Creditare Nebancară "Amigo Credit" S.R.L.

### **3. OBIECTIVE**

Organizația de Creditare Nebancară "Amigo Credit" S.R.L. își propune următoarele obiective ale managementului de tratare a petițiilor:

- sporirea satisfacției clientului prin crearea unui mediu orientat către client;
- recunoașterea și rezolvarea nevoilor și așteptărilor petiționarilor;
- punerea la dispoziția petiționarilor a unui proces al managementului petițiilor deschis, eficace și ușor de utilizat;
- analizarea și evaluarea petițiilor pentru a îmbunătăți calitatea produsului și a serviciului furnizat clientului;
- auditarea procesului de tratare a petițiilor;

și informații privind nume, prenume, telefon de contact, domiciliul și adresa electronică a petiționarului.

5.7. Petițiile care nu sunt semnate, sau care nu corespund prevederilor prevăzute de prezentul Regulament, se consideră anonime și nu sunt examinate, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.

5.8. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris sau în formă electronică petiționarul.

5.9. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același obiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmând să primească un singur răspuns.

5.10. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care privește aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se remite petiționarului.

5.11. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

5.12. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conține date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

5.13. În cazul în care o petiție este adresată greșit, petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt prin email sau verballa telefonul de contact indicat.

## **6. ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR**

6.1. Audiența clienților, primirea și evidența petițiilor adresate se face de către Directorul OCN „Amigo Credit” S.R.L. .

6.2. Înregistrarea petițiilor parvenite, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire ale OCN „Amigo Credit” S.R.L..

6.3. Înregistrarea în registru se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștearsă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).

6.4. Înscrierile în registru trebuie să fie făcute citeț și clar.

6.5. În sensul prelucrării corespondenței intrate OCN „Amigo Credit” S.R.L. va completa Registrul de evidență a corespondenței de intrare, conform următoarelor:

6.5.1. La rubrica „Numărul de înregistrare” se indică numărul de rând al documentului.

6.5.2. Documentele intrate se numerotează consecutiv pentru fiecare an calendaristic.

6.5.3. La rubrica „Data înregistrării” se indică data intrării documentului.

- 6.5.4. La rubrica „Numărul documentului” se indică numărul de ieșire a documentului. În caz dacă documentul nu conține număr de ieșire, în rubrica respectivă se face mențiunea „f/n” (fără număr).
- 6.5.5. La rubrica „Data documentului” se indică data documentului recepționat. În caz dacă documentul nu conține dată, în rubrica respectivă se face mențiunea „f/d” (fără dată).
- 6.5.6. La rubrica „Corespondent” se indică denumirea organizației sau numele și prenumele persoanei fizice sau juridice ce a remis documentul.
- 6.5.7. La rubrica „Conținutul succint” se reflectă succint chestiunea expusă.
- 6.5.8. La rubrica „Note privind executarea” se indică numărul scrisorii și data la care s-a executat documentul, precum și executorul scrisorii, cu semnătura acestuia.
- 6.6. Persoana responsabilă, este obligată să țină evidența petițiilor parvenite și să le înainteze Directorului OCN ”Amigo Credit” S.R.L..
- 6.7. Directorului OCN ”Amigo Credit” S.R.L. desemnează pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției.
- 6.8. Rezoluția se plasează în partea dreaptă, sus, sub elementul ”adresa”, paralel textului documentului. Dacă locul respectiv nu permite, atunci se admite plasarea ei pe orice loc liber, pe recto primei pagini a documentului, cu excepția marginilor. Plasarea rezoluției pe text este interzisă însă se admite redactarea rezoluției pe o filă aparte.
- 6.9. Documentele trebuie să conțină o singură rezoluție. Rezoluțiile ulterioare ale conducătorilor sânt necesare când ele concretizează ordinea rezolvării documentelor.
- 6.10. Examinarea documentelor trebuie să se facă într-un termen cât mai scurt, de regulă în ziua primirii documentului.

## **7. EXAMINAREA PETIȚIILOR**

- 7.1. Responsabil de soluționarea petiției este prima persoană nominalizată în rezoluție.
- 7.2. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi soluționată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.
- 7.3. Toate răspunsurile se datează obligatoriu. Data documentului se consideră cea a semnării, adoptării și aprobării lui, sau data când s-a produs evenimentul fixat în el. Data o indică persoana ce semnează sau aprobă documentul.
- 7.4. În răspuns se va indica, temeiul legal al soluției adoptate.
- 7.5. Petițiile se examinează în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară — fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.
- 7.6. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia până la momentul remiterii răspunsului.
- 7.7. În cazuri deosebite, termenul de examinare poate fi prelungit de către Directorul OCN ”Amigo Credit” S.R.L. cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

7.8. Petițiile prin care se solicită o informație confidențială se examinează în termenii stabiliți în legislația privind accesul la informație.

7.9. Răspunsul la petițiile soluționate se prezintă pentru semnare conducătorului într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

7.10. Răspunsurile se semnează de către Directorul OCN "Amigo Credit" S.R.L. sau de persoana împuternicită de acesta.

7.11. Documentul se consideră rezolvat numai atunci când sânt soluționate problemele abordate în el și autorului i s-a expediat răspunsul. Dacă rezolvarea nu a fost documentată, nemijlocit pe document, pe fișa de control sau în registru se face mențiunea respectivă.

7.12. Rezultatul examinării se aduce la cunoștință petiționarului în scris sau în formă electronică, precum și verbal - cu consimțământul acestuia, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.

7.13. Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina biroului de istorii creditare (semnătura petiționarului, scrisoarea recomandată cu aviz de primire sau alte mijloace ce confirmă recepționarea răspunsului).

7.14. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea participantului profesionist sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze organului de supraveghere și/sau instanței de judecată.

## **8. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA**

Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării petițiilor:

8.1. Dosarele cu petiții se păstrează în birourile de lucru sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.

8.2. Directorul OCN "Amigo Credit" S.R.L. numește persoana responsabilă pentru păstrarea documentelor, care poartă răspundere în conformitate cu legislația.

8.3. Răspunderea pentru integritatea datelor registrului o poartă deținătorul acestuia.

8.4. Semestrial Directorul OCN "Amigo Credit" S.R.L. este obligat să evalueze activitatea de soluționare a petițiilor adresate și să aplice sancțiunile

corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli.

8.5. Directorul OCN "Amigo Credit" S.R.L. este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor ce le sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

8.6. Încălcarea prezentei Proceduri de către OCN "Amigo Credit" S.R.L., se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

