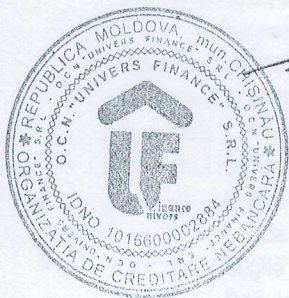




Aprobat prin Ordinul Intern Nr. 180317



REGULAMENT PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIEȚILOR OCN "Univers Finance" SRL

Compania, prin intermediul Serviciului Clienti Riscuri, va rezolva cu seriozitate și va investiga cu imparțialitate orice pretenție. Solicitarea recunoașterii responsabilității privind pretenții la rețeaua lor cu Compania în acest scop:

- Se vor asigura de către angajații Companiei canalele verabile înaintea de către clienți la telefon sau în oficiul Companiei. În acest sens angajații va vorbi cu clienții verbal pentru clarificarea pretenției clientului. În cazul în care clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit, acesta va depune în scris pretenția prin mijloacele enumerate;
 - Se vor înregistra (număr de înregistrare) și gestiona toate pretențiile/solicitațiile/reclamațiile depuse în formă scrisă la adresa Companiei de către client sau altă persoană împuternicită, prin mijloacele enumerate mai sus;
 - Se va informa imediat Directorul Gestione Riscuri despre prezența poverii pentru a fi desemnate persoanele responsabile, în funcție de specificul acestora;
 - În situații complexe, se va dispune constituirea unei echipe interdepartamentuale, responsabilă de investigarea pretenției;
 - Se vor informa clienții asupra procedurii de primire, investigare și soluționare a pretențiilor;
 - Se va răspunde clienților în scris, respectând termenele prevăzute în capitolul următor.
- În cazul în care clientul nu va fi satisfăcut de soluția sau răspunsul primit, acesta va fi în drept să se adreseze la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și pentru persoane fizice (str. Vasile Alecsandri, 78, MD-2012, Chișinău), la Comisia Națională a Preței Financiare (CNPF), sau instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

4. TERMENII DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIEȚILOR COMPANIEI

În cazul depunerii de către client a pretenției cu privire la neconformitatea serviciilor sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (cel puțin 14 zile calendaristice de la data depunerii pretenției).

Reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații vor fi examinate de către Conducerea Companiei, în termen de 14 zile, pentru a fi întreprinse măsurile necesare. În acest sens, pe versoul reclamației se va face o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de 5 zile, se va trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului reclamant la adresa și/sau telefonului indicat.

În cazul în care pentru îndeplinirea măsurilor de lichidare a neajunsurilor raportate de clienții Companiei sau realizarea propunerilor vor fi necesare mai puțin de 5 zile, conducerea Companiei va stabili termenul necesar (dar nu mai puțin de 14 zile), iar în Registrul de reclamații se va face o notă respectivă.

1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI CADRU LEGISLATIV

Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților OCN „Univers Finance” SRL (în continuare – Companie) stabilește modalitatea de recepționare a pretențiilor clienților, persoanele responsabile de recepționarea și soluționarea pretențiilor, precum și termenele de soluționare a acestora și de informare a clienților despre decizia aprobată.

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu

- Legea cu privire la petiționare nr.190 din 19.07.1994
- Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13.03.2003
- Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr.202 din 12.07.2013
- Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, aprobat prin Hotărârea nr.1141 din 04.10.2006

2. MODALITATEA DE RECEPȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIENȚILOR COMPANIEI

Clienții pot depune pretențiile/ sesizările/ reclamațiile în adresa Companiei în următoarele forme:

verbal

- telefonic, la numerele de contact indicate pe contracte și pe site-ul Companiei în cadrul orarului de muncă indicat
- la oficiul Companiei, la adresa indicată pe contracte și pe site-ul Companiei, în cadrul orarului de muncă indicat

în scris

- personal la oficiul Companiei, prin completarea unei pretenții pe suport de hârtie adresată către conducerea Companiei
- personal la oficiul Companiei, prin înscrierea sesizării / reclamației în Registrul de reclamații.

3. MODALITATEA DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIENȚILOR COMPANIEI

Compania, prin intermediul Departamentului Gestiune Riscuri, va rezolva cu atenție și va investiga cu imparțialitate orice pretenție/ sesizare/ reclamație adresată de clienți referitor la relațiile lor cu Compania.

În acest scop:

- Se vor asculta de către angajații Companiei pretențiile verbale înaintate de către clienți la telefon sau în oficiul Companiei. În acest sens angajatul va veni cu un răspuns verbal întru clarificarea pretenției clientului. În cazul în care clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit, i se va sugera să depună în scris pretenția prin mijloacele enumerate;
- Se vor înregistra (număr de intrare/dată) și gestiona toate pretențiile/ sesizările/ reclamațiile depuse în formă scrisă în adresa Companiei de către client sau altă persoană împuternicită, prin mijloacele enumerate mai sus;
- Se va informa imediat Directorul Gestiune Riscuri despre pretenția parvenită pentru a fi desemnate persoanele responsabile, în funcție de specificul acesteia ;
- În situații complexe, se va dispune constituirea unei echipe interdepartamentale, responsabilă de investigarea pretenției;
- Se vor informa clienții asupra procedurii de primire, investigare și soluționare a pretențiilor;
- Se va răspunde clienților în scris, respectând termenii prevăzuți în capitolul următor.

În cazul în care clientul nu va fi satisfăcut de soluția sau răspunsul primit, acesta va fi în drept să se adreseze la Agenția pentru Protecția Consumatorilor - pentru persoane fizice (str. Vasile Alecsandri, 78, MD-2012, Chișinău), la Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), sau instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

4. TERMENII DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIENȚILOR COMPANIEI

În cazul depunerii de către client a pretenției cu privire la neconformitatea serviciilor sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (cel mult **14 zile** calendaristice de la data depunerii pretenției).

Reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații vor fi examinate de către Conducerea Companiei, în termen de două zile, pentru a fi întreprinse măsurile necesare. În acest sens, pe versoul reclamației se va face o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de **5 zile**, se va trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului reclamant la adresa și/sau telefonul indicate.

În cazul în care pentru întreprinderea măsurilor de lichidare a neajunsurilor depistate de clientul Companiei sau realizarea propunerilor vor fi necesare mai mult de **5 zile**, conducerea Companiei va stabili termenul necesar (dar nu mai mult de 14 zile), iar în Registrul de reclamații se va face o notă respectivă.

5. REGISTRUL DE RECLAMAȚII A PRETENȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR CLIENȚILOR

Registrele de reclamații vor fi amplasate în oficiul Companiei, în locuri (locul) ușor accesibile (accesibil) și vizibile (vizibil) pentru clienți.

La depunerea sesizării/reclamației în adresa Companiei, clienții vor indica numele, prenumele, adresa poștală la care solicită să fie informați referitor la rezultatele examinării sesizării/reclamației și un număr de telefon.

Copiile răspunsurilor expediate clienților se vor păstra, într-o mapă specială, pînă la sfîrșitul anului în curs.

Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta Companiei.

Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat pînă la completarea lui integrală. După completare el se păstrează în cadrul Companiei un an de zile, apoi se anulează în temeiul actului de lichidare. În cazul în care nu este completat integral în decursul anului, Registrul rămîne în vigoare pentru anul următor.

6. REVOCAREA CONTRACTELOR DE ÎMPRUMUT CU DOBÂNDĂ

Clientul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice în care poate revoca contractul de credit fără a invoca motivele.

În cazul în care clientul își exercită dreptul de revocare, acesta are următoarele obligații:

- pentru ca revocarea să fie efectivă înainte de expirarea termenului de 14 zile, să notifice Compania prin mijloace care confirmă recepționarea notificării. Termenul este considerat a fi respectat în cazul în care respectiva notificare este expediată înainte de expirarea termenului, cu condiția să fie pe hîrtie sau pe un alt suport durabil de care dispune clientul și accesibil acestuia; și
- de a plăti Companiei principalul și dobînda aferentă acestuia de la data la care creditul a fost tras pînă la data la care principalul a fost rambursat, fără nici o întîrziere nejustificată și nu mai tîrziu de 30 de zile calendaristice de la trimiterea notificării retragerii către Companie.

Se admite neîncasarea dobînzii și/sau încasarea sumei în MDL transferată care client în cazul în care revocarea contractului de împrumut survine în decurs de 5 zile de la semnarea acestuia.

În cazul în care clientul nu va rambursa în termen de 30 de zile din data depunerii notificării de revocare principalul și dobînda aferentă calculate, Compania va refuza în admitere cererea de revocare.

7. CLAUZE FINALE

Modul de aprobare și distribuire a prezentului regulament se efectuează conform Procedurii privind gestiunea actelor normative interne și Ordinului intern emis de Directorul General.

Procesul de revizuire și actualizare a prezentului regulament va avea loc la momentul identificării necesității de efectuare a modificărilor și urmează aceleași etape ca și elaborarea inițială conform Procedurii privind gestiunea actelor normative interne.