


## Regulament privind mecanismele de Soluţionare a petiţiilor clienţilor în cadrul O.C.N "Microinvest" SRL

(versiune 1.4)

Martie 2023

 Dumitru  
Lingarescu

<b>Aprobare</b>					
<b>Versiunea</b>	<b>Din data de</b>	<b>Executat de</b>	<b>Avizat de</b>	<b>Aprobat de</b>	<b>Data aprobării</b>
1.0	Decembrie 2018	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	4 Decembrie, 2018
1.1	Mai 2020	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	25 Mai, 2020
1.2	Decembrie 2020	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	1 Decembrie, 2020
1.3	Martie 2022	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	17 Martie 2022
1.4	Martie 2023	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	9 Martie 2023

## Cuprins

Cuprins .....	3
<b>1. Dispoziții generale .....</b>	<b>4</b>
1.1 Scopul .....	4
1.2 Cadrul legal .....	4
<b>2. Definiții și abrevieri.....</b>	<b>4</b>
2.1 Definiții .....	4
2.2 Abrevieri .....	5
<b>3. Obiectivele actului normativ .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Tipuri și conținutul petițiilor.....</b>	<b>6</b>
4.1 Tipuri de petiții .....	6
4.2 Conținutul petiției.....	6
<b>5. Procesul de lucru cu petițiile .....</b>	<b>6</b>
5.1 Recepționarea petițiilor.....	6
5.2 Procesarea petițiilor .....	7
5.2.1 Procesarea petițiilor verbale, scrise pe suport de hârtie, și electronice .....	7
5.2.2 Petițiile înscrise în Registrul de reclamații.....	8
<b>6. Termenii de examinare și expediere a răspunsurilor pentru petiții .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Întocmirea rapoartelor .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Drepturile Companiei .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Dispoziții finale.....</b>	<b>9</b>

## 1. Dispoziții generale

### 1.1 Scopul

Prezentul Regulament a fost elaborat în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și este o parte componentă esențială a gestiunii prudente a riscurilor în cadrul O.C.N. "Microinvest" SRL (în continuare - Compania). Regulamentul stabilește modul și procedura de examinare și soluționare a petițiilor și sesizărilor primite de la clienți și alte persoane (în continuare - Client).

Scopul principal al Regulamentului este crearea mecanismului și stabilirea modului în care responsabilii din Companie tratează petițiile clienților sosite în legătură cu activitatea desfășurată, respectiv preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, precum și transmiterea răspunsului în termen legal.

Alte scopuri ale Regulamentului sunt:

- Determinarea modalității examinării și a controlului asupra examinării, în cadrul Companiei, a petițiilor și sesizărilor parvenite de la Clienți;
- Asigurarea competitivității companiei pe piața financiară (protejarea intereselor Clienților, prin intermediul îmbunătățirii calității serviciilor prestate și a relațiilor cu clienții).

Regulamentul privind mecanismele de soluționare a petițiilor clienților în cadrul O.C.N. "Microinvest" SRL este aprobat de către Consiliul Societății și este supus revizuirii la necesitate.

### 1.2 Cadrul legal

- Legea nr. 1 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară din 16.03.2018;
- Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- 
- Hotărârea Nr. 1141 din 04.10.2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații;
- Hotărârea CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară.

## 2. Definiții și abrevieri

### 2.1 Definiții

**Petitie** – în sensul prezentului regulament, prin petiție se înțelege o expunere în formă scrisă, electronică sau verbală prin care se formulează o cerere, propunere, sesizare, plângere sau orice act de voință, exprimat de reclamant, adresat Companiei și care vizează serviciile, angajații sau activitatea Companiei.

**Reclamant/Petitioner** – persoană fizică sau juridică sau grup de persoane care adresează Companiei o petiție în condițiile legislației în vigoare și/sau a prezentului regulament.

**Registru de reclamații** – registru destinat reclamațiilor și expresiilor de mulțumire ale clienților. Registrul de reclamații este ținut în modul stabilit de lege, este șnuruat și autentificat de către Companie prin aplicarea ștampilei și semnăturii administratorului Companiei și de către reprezentantul administrației publice locale. Registrul se amplasează într-un loc vizibil pentru clienți în Oficiile Secundare, de obicei la casierie.

**Registrul de evidență a petițiilor** - document electronic deținut de SPFCI, cu destinația de înregistrare, stocare a tuturor petițiilor și expresiilor de mulțumire. În baza acestui registru vor fi generate rapoartele pe evidența petițiilor și statutul acestora.

-

Departament responsabil -proprietarul procesului care a cauzat aparitia petitei și /sau multumirii și participă (sugerează opinii, idei) la pregătirea răspunsului la petitie sau, după caz, pregătește răspunsul în conformitate cu prezentul regulament, cât și propune varianta finală a acestuia.

**Persoana care recepționează petitia** – orice angajat al Companiei, care a primit de la client o petiție prin intermediul oricărui canal pus la dispoziție de companie clienților și persoanelor terțe.

**Secția Prevenire Fraude și Control Intern** – subdiviziune internă a Companiei, a cărei angajați sunt responsabili de examinarea petițiilor și de gestionarea procesului de lucru cu petițiile parvenite în adresa Companiei.

**Oficiu secundar** – unitate structurală internă a Companiei, situată în afara sediului central, și desfășoară unele din activitățile conexe sau auxiliare ale Companiei.

## 2.2 Abrevieri

**CNPF** - Comisia Națională a Pieței Financiare;

**CEO** – Director Executiv al Companiei O.C.N. "Microinvest" SRL;**OCN** – Organizația de Creditare Nebancară;

**OS** – Oficiu Secundar;

**HO** - Oficiul Central;

**SPFCI** – Secția Prevenire Fraude și Control Intern;

**SMT** – Echipa de management superior;

## 3. Obiectivele actului normativ

Toate petițiile trebuie să fie la maxim soluționate de către Companie în condițiile și termenele descrise în prezentul regulament și în "Procedura cu privire la Managementul Petițiilor în cadrul O.C.N. Microinvest SRL". Fiecare petiție este un instrument prețios pentru îmbunătățirea pe viitor a calității serviciilor și deservirii clienților Companiei. Petițiile care conform Procedurii cu privire la "Managementul Petițiilor" nu necesită un răspuns oficial din partea Companiei inclusiv și mulțumirile din partea clienților, de asemenea sunt analizate.

Fiecare Client are dreptul să înainteze o petiție ori de câte ori constată că compania nu este consecutivă în oferirea serviciilor sau a condițiilor convenite, sau i-au fost încălcate careva drepturi în calitate de client. De asemenea pot fi adresate petiții atunci când sunt nemulțumiri în legătură cu calitatea serviciilor furnizate, comportamentul angajaților companiei, situațiile considerate abateri de la termenii legali sau contractuali.

Compania oferă clienților cel puțin 5 canale de înaintare a petițiilor, indicate în Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor", prin intermediul cărora Clienții pot înainta aspectele sesizate. Multitudinea de canale de recepționare a petițiilor demonstrează deschiderea Companiei către comunicarea cu clienții cu scopul de soluționare cât mai rapidă și eficientă a nemulțumirilor sesizate, precum și îmbunătățirea continuă a serviciilor Companiei.

## 4. Tipuri și conținutul petițiilor

### 4.1 Tipuri de petiții

Compania acceptă spre examinare două tipuri de petiții:

**Verbale** – sunt acele petiții în care reclamantul discută direct sau la telefon cu un angajat al companiei, și își exprimă solicitarea, nemulțumirea sau mulțumirile față de serviciile Companiei sau față de angajații acesteia.

**Scrise** - sunt toate petițiile cu excepția celor verbale, exprimate în formă fizică sau electronică. De asemenea mai pot fi clasificate petițiile în personalizate și anonime.

### 4.2 Conținutul petiției

Procesul investigării situațiilor sesizate/solicitate și pregătirea răspunsului asupra examinării efectuate este reglementată detaliat de Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor".

În cazurile când a fost primită o petiție, textul căreia nu poate fi descifrat sau a fost omisă o informație din conținutul petițiilor iar aceasta nu poate fi examinată, reclamantul va fi înștiințat în termen indicat în Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor" despre acest fapt, solicitându-se concretizarea problemelor abordate.

În cazul în care o petiție este adresată greșit (nu este destinată Companiei), ea va fi remisă înapoi reclamantului conform termenului indicat în Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor".

Petițiile care conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, conțin amenințări la adresa Companiei sau angajaților vor fi examinate, însă Compania nu va pregăti răspuns acestora.

Petițiile ale căror inițiatori nu poate fi identificat sau a căror exprimare este considerată inadecvată și nu se poate de identificat serviciul/angajatul/activitatea reclamată sau solicitarea, nu vor fi luate în considerare, și vor fi considerate anonime. Pentru acest tip de petiții, Compania își rezervă dreptul de a nu răspunde la ele.

## 5. Procesul de lucru cu petițiile

Procesul de lucru cu petițiile este divizat în două etape:

- Recepționarea petițiilor;
- Procesarea petițiilor.

### 5.1 Recepționarea petițiilor

Prin intermediul materialelor informative plasate în OS ale Companiei, pe pagina web <https://microinvest.md/sesizati-o-incalcare/> dar și prin intermediul angajaților săi, Compania informează clienții/persoanele terțe despre canalele prin care pot fi înaintate petițiile.

Toate petițiile care au parvenit în adresa Companiei inclusiv și petițiile anonime sau fără date de contact sau mesajele de mulțumire, trebuie să fie transmise de către angajații Companiei către SPFCI indicând în copie superiorul, prin intermediul poștei electronice.

În cazul primirii Petiției Verbale, angajații Companiei, sunt obligați să asculte reclamantul cu politețe și atenție, asigurând-se că informația este consemnată corect, astfel încât petiția să poată fi analizată și soluționată. Angajatul care a recepționat o Petiție Verbală, trebuie să noteze conținutul petiției și este obligat să o transmită către SPFCI indicând în copie superiorul, prin intermediul poștei electronice.

SPFCI este responsabil de menținerea, înregistrarea și gestionarea fluxului legat de recepționarea și soluționarea în termen a petițiilor. Menținerea, înregistrarea și gestionarea fluxului de petiții se va efectua prin intermediul registrului de evidență a petițiilor conform Procedurii cu privire la "Managementul Petițiilor".

SPFCI poate solicita părerea unui membru SMT asupra responsabilului de examinare și soluționare a petiției, în cazul în care este dificil de identificat responsabilul. În cazul petițiilor care reprezintă un grad de risc crescut pentru reputația companiei, sau poate atrage careva pierderi financiare, SPFCI înștiințează din start cel puțin un membru SMT. Registrul de evidență al petițiilor este un registru strict intern al companiei, din gestiunea SPFCI. Acces de introducere a petițiilor și editarea tuturor câmpurilor din registrul dat au următorii angajați:

- Secția Prevenire Fraudă și Control Intern;
- Membrii SMT.

Scopul registrului dat este de a asigura evidența și gestionarea fluxului de petiții eficient și în termenii prevăzuți în prezentul regulament.

De asemenea, Consiliul de Administrație delegă un membru la care toți angajații companiei, au posibilitatea și sunt încurajați de a sesiza direct orice situație în care s-a remarcat un comportament necorespunzător, abuz de serviciu, încălcare a valorilor companiei și a codului de conduită sau a Regulamentului Intern, de către membrii SMT. Actualmente membrul desemnat este Uwe Konst care poate fi contactat prin intermediul adresei de email [uwe.konst@freihandel.info](mailto:uwe.konst@freihandel.info).

## 5.2 Procesarea petițiilor

Toate petițiile recepționate de către angajații companiei și înregistrate de către SPFCI, vor fi repartizate conform Procedurii cu privire la "Managementul Petițiilor" în cadrul companiei O.C.N. "Microinvest" SRL.

### 5.2.1 Procesarea petițiilor verbale, scrise pe suport de hârtie, și electronice

SPFCI după primirea petițiilor le va repartiza către departamentul responsabil pentru examinare, iar ulterior în baza opiniilor/ deciziilor recepționate de la acestia va formula un răspuns sau, după caz, va solicita pregătirea răspunsului de către departamentul responsabil, care după aprobare va fi expediat către reclamant. Răspunsul formulat pentru reclamant/ petiționar trebuie să fie adecvat, coerent și să răspundă la toate solicitările acestuia. După ce scrisoarea a fost semnată, aceasta va fi expediată către reclamant prin poșta moldovei.

În cazul când reclamantul dorește primirea răspunsului prin e-mail, scrisoarea cu răspunsul la petiție va fi expediată prin e-mail, cu includerea în copie confidențială, a Managerului Departamentului Responsabil și a SPFCI.

În cazul când reclamantul dorește răspunsul verbal, atunci proiectul final de răspuns îi va fi comunicat reclamantului fie prin discuție telefonică, fie prin discuție directă. Este important că persoana care a purtat discuția cu reclamantul să noteze detaliile discuției în formă liberă, fie pe suport de hârtie, sau în document electronic, anexat la materialele petiției sau în cazul în care apelul a fost înregistrat, se va anexa înregistrarea audio.

#### 5.2.2 Petițiile înscrise în Registrul de reclamații

Pentru a asigura soluționarea în termen a petițiilor parvenite în Registrul de reclamații, angajatul care a înmănat registrul către reclamant, obligatoriu va transmite conținutul petiției scanat către SPFCI, și va informa și superiorul direct. În caz că angajatul companiei este cauza parvenirii petiției, atunci poate fi luată decizia de a solicita explicație scrisă de la acesta<sup>1</sup>.

Proiectul final de răspuns se expediază către Departamentul Juridic și Conformitate pentru confirmarea corespunderii cu legislația în vigoare și/sau cu actele interne ale companiei. Ulterior scrisoarea va fi expediată către reclamant. Copia răspunsului va fi expediată prin e-mail în OS din care a parvenit pentru a fi completat Registrul Reclamațiilor. Totodată copia răspunsului se va păstra în OS unde a fost depusă, într-o mapă specială. Copiile răspunsurilor petițiilor parvenite în HO, vor fi păstrate de SPFCI.

Managerul Regional/Managerul OS este responsabil ca cel puțin o dată pe lună să verifice în OS din subordine, dacă toate petițiile din Registrul de reclamații au fost soluționate, iar registrul a fost completat corespunzător. În caz că vor fi depistate petiții nesoluționate, va comunica imediat despre aceasta SPFCI.

Angajații Secției Prevenire Fraude și Control Intern, de asemenea vor verifica Registrele de reclamații, de fiecare dată când vor vizita Oficiul Secundar.

### 6. Termenii de examinare și expediere a răspunsurilor pentru petiții

În cazul în care angajatul companiei recepționează o petiție, prin intermediul oricărui canal de comunicare, el este obligat să o transmită către SPFCI. Managerul Regional / de Departament / Secție este responsabil de monitorizarea procesului de transmitere în termen a petițiilor către SPFCI.

Termenii de examinare a petițiilor și expedierea răspunsurilor către petiționar sunt:

- Maxim 5 zile calendaristice din momentul primirii petiției în Registrul de reclamații.
- Maxim 14 zile calendaristice din momentul primirii petiției din partea consumatorilor serviciilor Companiei.
- Alte petiții decât cele menționate în punctele anterioare se examinează în maxim 15 zile calendaristice din momentul primirii și înregistrării petiției. Petițiile care necesită o studiere și examinare suplimentară sau amănuțită pot fi examinate în termen maxim de 30 de zile. Termenii de examinare a petiției, în cazuri deosebite, pot fi prelungite cu cel mult o lună, cu informarea petiționarului despre prelungirea respectivă.
- Petițiile primite de la organele de supraveghere sau alte autorități naționale se examinează în maxim 15 zile din momentul primirii și înregistrării petiției, sau într-un termen mai restrâns prevăzut expres în solicitare.

<sup>1</sup> SPFCI poate solicita explicație scrisă de la angajatul implicat doar în cazurile cu risc reputațional sau financiar crescut pentru Companie.



Prevederi mai detaliate privind termenele de înregistrare, gestionare pe intern, examinare și expedierea răspunsului Petiționarului sunt prevăzute de Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor" în cadrul O.C.N. "Microinvest" SRL.

## 7. Întocmirea rapoartelor

Pentru fiecare Risc Comitet trimestrial, SPFCI va pregăti un raport, conform Procedurii cu privire la "Managementul Petițiilor", în baza registrului de evidență a petițiilor, și vor fi analizate petițiile primite pe parcursul trimestrului precedent.

În scopul gestionării riscurilor operaționale, la sfîrsitul fiecărui an, sau după necesitate la indicațiile membrilor SMT, SPFCI va efectua o analiza a petițiilor pentru anul precedent sau pentru o altă perioadă indicată, în baza unor criterii stabilite de către SPFCI sau în baza criteriilor aprobate de către SMT.

## 8. Drepturile Companiei

1. În cazul când în procesul primirii sau examinării petiției se constată o încălcare vădită a legislației în vigoare sau a regulamentelor interne, Compania are dreptul să fixeze un termen suplimentar pentru efectuarea investigației și crearea unei comisii de investigație.
2. În cazul când în urma investigației de serviciu se adeverește faptul că angajatul/angajații au încălcat legislația sau regulamentele interne, Compania are dreptul să aplice sancțiuni disciplinare Conform legislației în vigoare.
3. În cazul când se constată că în acțiunile invocate în petiții se întrunesc semne constitutive ale contravenției sau infracțiunii, sau pagubele reputaționale sau financiare ale Companiei sunt semnificative, Compania are dreptul să se adreseze despre acest fapt către organele de drept competente.
4. În cazul când o petiție conține amenințări la securitatea bunurilor companiei, la viața și sănătatea angajaților și a membrilor familiilor acestora, Compania are dreptul să le remită organelor de drept competente.

## 9. Dispoziții finale

1. Prezentul Regulament, după aprobarea de către Consiliu Societății, va fi adus la cunoștință tuturor angajaților prin e-mail de către Office Manager sau de persoana care o înlocuiește.
2. Dacă, ulterior datei intrării în vigoare a prezentei reglementări, o prevedere statutară și/sau legală modifica/ completează/abroga prevederi ale acesteia, se vor aplica prevederile statutare și/sau legale în vigoare cu aplicarea modificării ulterioară a reglementării/lor (Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor" inclusiv) în termen de până la 6 luni, dacă prevederea legală nu prevede altfel sau organele de conducere superioare ale Companie nu stabilesc un alt termen.
3. Procesul de lucru cu Petițiile este descris mai detaliat în Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor".