

# **Regulament privind mecanismele de Soluționare a petițiilor clienților în cadrul O.C.N "Microinvest" SRL**

(versiune 1.1)

<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	

## Cuprins

<b>Cuprins</b> .....	3
<b>1. Dispoziții generale</b> .....	4
1.1 Scopul.....	4
1.2 Cadrul legal .....	4
<b>2. Definiții și abrevieri</b> .....	5
2.1 Definiții.....	5
2.2 Abrevieri.....	5
<b>3. Obiectivele actului normative</b> .....	6
<b>4. Tipuri și conținutul petițiilor</b> .....	6
4.1 Tipuri de petiții.....	6
4.2 Conținutul petiției .....	6
<b>5. Procesul de lucru cu petițiile</b> .....	7
5.1 Recepționarea petițiilor .....	7
5.2 Procesarea petițiilor.....	8
5.2.1 Procesarea petițiilor verbale, scrise pe suport de hârtie, și electronice.....	8
5.2.2 Petițiile înscrise în Registrul de reclamații .....	9
<b>6. Termenii de examinare și expediere a răspunsurilor pentru petiții</b> .....	9
<b>7. Întocmirea rapoartelor</b> .....	9
<b>8. Drepturile Companiei</b> .....	10
<b>9. Dispoziții finale</b> .....	10

## 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 al 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 CS și este supus revizuirii cel puțin odată în an sau ori de câte ori este necesar.

### 1.2 Cadrul legal

- Legea nr. 1 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară din 16.03.2018;
- Codul nr. 116 din 19.07.2018 Codul Administrativ al Republicii Moldova.
- Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor;
- Hotărârea Guvernului nr. 208 din 31.03.1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitor la petițiile persoanelor fizice și juridice, și organizațiilor Republicii Moldova;
- 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

**Petiție** – în sensul prezentului regulament, prin petiție se înțelege o expunere scrisă sau verbală prin care se formulează o solicitare, propunere, revendicare, sesizare, plângere sau orice act de voință, exprimat de reclamant, adresată 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 șnuruț 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.

**Registru de evidență a petițiilor** - document electronic accesibil în SOFT, 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 apariția petiției sau a mulțumirii, și este responsabil de pregătirea răspunsului la petiție în conformitate cu prezentul regulament.

**Persoana care recepționează petiția** – 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.

**Specialist Control Risc** – angajat al Secției Prevenire Fraude și Control Intern, responsabil 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;

**CRC** – Risk Comitet;

**CS** – Consiliu Societății;

**OCN** – Organizația de Creditare Nebancară;

**OS** – Oficiu Secundar;

**HO** - Oficiul Central;

**HR** – Departament Resurselor Umane;

**SCR** – Specialist Control Risc;

**SRO** - Secția Risc Operațional;

**SMT** – Echipa de management superior;  
**SIM** – Sistemul tehnic de lucru 1C al Companiei.

### 3. Obiectivele actului normative

Toate petițiile și sesizările trebuie să fie la maxim soluționate de către Companie în condițiile și termenele descrise 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 Clientii 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-i-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 către SCR indicând în copie superiorul, prin intermediul poștei electronice.

În cazul primirii Petiției Verbale, angajații Companiei, sunt obligați să asculte reclamantul cu politețe și atenție, asigurându-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 SCR indicând în copie superiorul, prin intermediul poștei electronice.

SCR 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".

SCR 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,

SCR înștiințează din start cel puțin un membru SMT. Registrul de evidență al petițiilor este un registru strict intern al companiei, confidențial care se întocmește în SOFT. Acces de introducere a petițiilor și editarea tuturor câmpurilor din registrul dat au următorii angajați:

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

Acces de modificare a Executorului, editarea Datei expedierii răspunsului, scrierea comentariilor, adăugarea anexelor îl vor avea Managerii Departamentelor responsabile de pregătirea răspunsului.

Acces de vizualizare a petițiilor existente indiferent de statut îl vor avea:

- Departamentul Audit;
- Executorul scrisorii de răspuns.

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

## 5.2 Procesarea petițiilor

Toate petițiile recepționate de către angajații companiei și înregistrate de către SCR, 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

Managerul departamentului responsabil, după ce a fost informat despre petiție de către SCR, va analiza imediat petiția cât mai detaliat. În urma analizării explicației sau a circumstanțelor de apariție a petiției, Managerul Departamentului Responsabil numește un executor care pregătește un proiect de răspuns. După pregătirea proiectului de răspuns, el va fi expedit către SCR care va urmări ca răspunsul să fie adecvat, coerent și corespunzător petiției. După primirea răspunsului de la SCR, executorul răspunsului la petiție va imprima, semna și expedia răspunsul spre semnare către un membru SMT. După ce scrisoarea a fost semnată de către un membru SMT, aceasta va fi expediată către reclamant.

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 SCR.

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.



### 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 transmis registrul către reclamant, conform termenilor indicate în Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor", obligatoriu va transmite conținutul petiției scanat către SCR, 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 Colectare Datorii, al companiei pentru confirmarea corespunderii cu legislația în vigoare și/sau cu actele interne ale companiei. Ulterior scrisoare 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 SCR.

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 SCR.

Angajații Secției Prevenire Fraude și Control Intern, de asemenea vor verifica Registrele de reclamații, de fiecare dată când vor efectua controale inopinate în casierile Companiei.

## 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 SCR. Managerul Regional / de Departament / Secție este responsabil de monitorizarea procesului de transmitere în termen a petițiilor către SCR.

Prevederile privind termenele de înregistrare, gestionare pe intern, examinare și prezentarea răspunsului Clientului sînt prevăzute de Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor" în cadrul O.C.N. "Microinvest" SRL.

## 7. Întocmirea rapoartelor

Pentru fiecare Risk Comitee, SCR 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 lunii/lunilor precedente.

---

<sup>1</sup> În caz că angajatul companiei este cauza parvenirii reclamației, atunci Secția Prevenire Fraude și Control Intern poate solicita (doar în cazurile cu risc reputational sau financiar crescut) o explicație de la angajatul implicat.

În scopul gestionării riscurilor operaționale, la sfârșitul fiecărui an, sau după necesitate la indicațiile membrilor SMT, SCR va efectua o analiză concentrării petițiilor pe OS / angajații și a motivelor de bază care au fost cauză a apariției petițiilor, cu prezentarea rezultatelor membrilor 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 creării 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 se aplice sancțiunea 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 pagube Companiei reputaționale sau financiare sunt semnificative, Compania are dreptul să adreseze despre acest fapt în organele de drept competente.
4. În cazul când o petiție conține amenințări la securitatea bunurilor companiei, la viața și sănătatea angajaților și a membrilor familiei 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. Organul executiv în decurs de 30 zile după aprobarea prezentei reglementări va aduce Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor" în coordonanța cu prezentul regulament.
4. Procesul de lucru cu Petițiile este descris mai detaliat în Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor".