

Aprobat:

Lilian Guzun

Administrator O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L.



[semnătura]

15 septembrie 2025



**REGULAMENTUL  
PRIVIND MANAGEMENTUL ȘI MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A  
RECLAMAȚIILOR DEPUSE DE CONSUMATORI**

Modificări Aprobate de Consiliu, la data de 15 Septembrie 2025, Proces-Verbal nr. 57

## 1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament privind managementul și mecanismele de soluționare a reclamațiilor depuse de consumatori (în continuare „Regulament”) stabilește procedura de examinare a reclamațiilor de către O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. (în continuare „Companie”).

1.2. În sensul prezentului Regulament, se utilizează următoarele noțiuni:

*Reclamație* - orice cerere, propunere, sesizare, adresată participantului profesionist (pe suport de hârtie sau în formă electronică), prin care se solicită examinarea unei acțiuni, se contestă o acțiune sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri, susținută de documente probatoare.

*Participanți profesioniști la piața financiară nebancaară* — participanți profesioniști la piața de valorilor mobiliare, participanți profesioniști la piața asigurărilor, fonduri nestatale de pensii, asociații de economii și împrumut, organizații de creditare nebancaară, și birouri ale istoriilor de credit.

*Autoritate de supraveghere* – Banca Națională a Moldovei (BNM).

*Autoritatea de supraveghere și control în domeniul protecției drepturilor consumatorilor* – Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPFF).

*Persoană responsabilă* — salariatul Companiei, desemnat pentru examinarea reclamației și transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului Companiei.

*Consumător* - persoană fizică care intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură ori folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională.

*Client* - persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile prestate de Companie ori persoană cu care Compania a negociat prestarea serviciilor de creditare nebancaară, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc.

1.3. Fiecare Consumator/Client are dreptul să înainteze o Reclamație, în scris (la adresa: str. Calea Ieșilor 6A, mun. Chișinău) sau prin e-mail (la [info@creditprime.md](mailto:info@creditprime.md)), către Companie sau către CNPFF/BNM.

1.4. Compania consideră că elementul central care definește metodologia de interacționare dintre Companie și Clienți/Consumatorii, este acela potrivit căruia, fiecare Reclamație este o oportunitate de a primi feedback/părerii din partea Consumatorilor/Clienților și de a îmbunătăți serviciile prestate.

## 2. CONȚINUTUL RECLAMAȚIEI ȘI MODALITATEA DE DEPUERERE

2.1. Reclamația trebuie să menționeze, în termeni (pe cât posibil/rezonabili) simpli și clari, problema/nemulțumirea Consumatorului/Clientului referitoare la sau în legătură cu un produs sau serviciu prestat de Companie.

2.2. Reclamația urmează să conțină următoarele elemente:

- 2.2.1. Numele și prenumele persoanei care adresează Reclamația;
- 2.2.2. Domiciliul și adresa electronică, dacă se solicită expedierea răspunsului pe această cale;
- 2.2.3. Denumirea destinatarului Reclamației;
- 2.2.4. Semnătura persoanei care adresează reclamația ori a reprezentantului, iar în cazul reclamației transmise în formă electronică — semnătura electronică;
- 2.2.5. Alte date de identificare a Consumătorului/Clientului, precum și a serviciului de care a beneficiat;
- 2.2.6. La Reclamație se anexează o copie a contractului, acordului sau a altor acte relevante.
- 2.3. În cazul în care reprezentantul Companiei consideră/realizează că la Reclamație lipsesc informații/documente relevante, va proceda la solicitarea suplimentară a acestora (prin orice mijloc) și/sau la verificarea existenței acestora în posesia Companiei.
- 2.4. Reclamația trebuie să conțină o exprimare clară (pe cât posibil) a așteptărilor persoanei care depune Reclamația.
- 2.5. Reclamațiile prezentate de reprezentanți sunt însoțite de documentele confirmative care atestă împuternicirea.
- 2.6. Reclamația se depune pe suport de hârtie sau în format electronic, în limba română, sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.7. Reclamația poate fi prezentată personal, prin curier, ori expediată prin poștă la adresa Companiei, ori pe adresa electronică a Companiei.
- 2.8. Reclamația depusă în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.9. Reclamațiile care nu sunt semnate și nu conțin informația stabilită la pct. 2.2. din prezentul Regulament, se consideră anonime și nu se examinează, cu excepția reclamațiilor care conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.
- 2.10. Reclamațiile 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 persoana care a depus Reclamația.
- 2.11. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe Reclamații cu același obiect, acestea se vor conexe, urmând să fie transmis un singur răspuns.
- 2.12. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă Reclamație cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la Reclamația inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează persoana în cauză.
- 2.13. În cazul în care o Reclamație este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, primul semnatar este considerat a fi persoana căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.
- 2.14. În cazul parvenirii unor Reclamații, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 (trei) zile, persoana care a depus Reclamația va fi înștiințată despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

2.15. În cazul în care o Reclamație este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi persoanei care a depus Reclamația, în termen de 3 (trei) zile de la înregistrare.

### 3. PROCEDURA DE ÎNREGISTRARE A RECLAMAȚIEI

3.1. Primirea și înregistrarea Reclamațiilor parvenite, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare-ieșire ale Companiei.

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

3.3. Persoana responsabilă de înregistrarea Reclamației este obligată să țină evidența Reclamațiilor parvenite și să le înainteze Directorului Companiei, Departamentului Juridic, după caz.

3.4. Directorul Companiei desemnează, prin rezoluția sa, persoana responsabilă de soluționarea reclamației – Jurist, Departamentul Juridic.

### 4. RESPINGEREA UNEI RECLAMAȚII

4.1. Reclamația poate fi respinsă de către Companie în cazul existenței următoarelor condiții:

4.1.1. Dacă Reclamația nu este lizibilă și/sau este neinteligibilă, conține informații aberante, cu limbaj agresiv și/sau jignitor, Reclamația va fi respinsă. Persoana care a depus Reclamația va fi informată corespunzător, cel puțin pe aceeași cale/mijloc de comunicare folosit de către aceasta.

4.1.2. Dacă Reclamația curentă are același obiect cu cel menționat într-o Reclamație anterioară (înregistrată în trecut la Companie sau CNPF/BNM, etc.), iar în urma verificărilor, entitatea care a înregistrat Reclamația a concluzionat că respectiva Reclamație era nejustificată, Reclamația curentă va fi respinsă. Persoana care a depus Reclamația va fi informată corespunzător, cel puțin pe aceeași cale/mijloc de comunicare folosit de către aceasta.

4.1.3. Dacă pentru Reclamația curentă, Consumatorul/Clientul declara că, pentru respectiva situație/problemă, s-a inițiat deja o acțiune în instanțele de judecată sau cazul a fost trimis executorului judecătoresc, Reclamația curentă va fi declarată "respinsă". Se va proceda identic și în cazul în care Compania face dovada că respectiva situație se afla pe rolul instanțelor de judecată sau cazul a fost trimis unui executor judecătoresc. Persoana care a depus Reclamația va fi informată corespunzător, cel puțin pe aceeași cale/mijloc de comunicare folosit de către aceasta.

4.1.4. Dacă Consumatorul/Clientul nu poate furniza documente, dovezi care să susțină cele sesizate, Reclamația va fi respinsă ca "nefondată"/"neîntemeiată". Persoana care a depus Reclamația va fi informată corespunzător, cel puțin pe aceeași cale/mijloc de comunicare folosit de către aceasta.

4.1.5. În cazul în care Reclamația se referă la o altă entitate sau prejudiciile au fost produse Consumatorului/Clientului de către o altă entitate, Reclamația va fi respinsă. Persoana care

a depus Reclamația va fi informată corespunzător, cel puțin pe aceeași cale/mijloc de comunicare folosit de către aceasta.

4.1.6. Dacă Reclamația a fost adresată prin reprezentant, iar aceasta nu este însoțită de procură/mandat, Reclamația va fi respinsă. Persoana care a depus Reclamația va fi informată corespunzător, cel puțin pe aceeași cale/mijloc de comunicare folosit de către aceasta.

4.1.7. Dacă în urma cercetării efectuate de către reprezentantul Companiei, toate aspectele reclamate nu există/sunt nejustificate, atunci Reclamația va fi respinsă. Reclamația va fi considerată justificată (în parte), în cazul în care doar unele dintre aspectele reclamate sunt confirmate. Persoana care a depus Reclamația va fi informată corespunzător, cel puțin pe aceeași cale/mijloc de comunicare folosit de către aceasta.

## **5. PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIEI**

5.1. Responsabil de soluționarea Reclamației este Departamentul Juridic, cu implicarea tuturor Departamentelor corespunzătoare, în dependență de subiectului Reclamației.

5.2. Toate răspunsurile se datează obligatoriu. Data răspunsului se consideră cea a semnării și aprobării răspunsului. Data o indică persoana ce semnează sau aprobă răspunsul.

5.3. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

5.4. Reclamațiile se examinează în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data înregistrării reclamațiilor. Termenul respectiv poate fi prelungit numai dacă acest lucru este stabilit expres de lege.

5.5. Termenul de examinare a Reclamației curge din momentul înregistrării acesteia până la momentul remiterii răspunsului.

5.6. Reclamațiile readresate de Comisia Națională a Pieței Financiare se examinează în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data înregistrării reclamațiilor.

5.7. Răspunsurile se semnează de către Directorul Companiei ori de persoana împuternicită de acesta.

5.8. Reclamația se consideră rezolvată numai atunci când sunt soluționate problemele abordate în ea și autorului i s-a expediat răspunsul.

5.9. Rezultatul examinării se aduce la cunoștință persoanei care a depus Reclamația, în scris sau în formă electronică, după caz, și verbal, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.

5.10. Dovada recepționării răspunsului se pune în sarcina Companiei (semnătura Consumătorului/Clientului, scrisoarea recomandată cu aviz de primire sau alte mijloace ce confirmă recepționarea răspunsului).

5.11. În cazul în care persoana care a depus reclamația nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea Companiei, sau a primit refuz neîntemeiat de a examina Reclamația, sau se tergiversează examinarea acesteia, este în drept să se adreseze autorității de supraveghere și/sau instanței de judecată.

## **6. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII RECLAMAȚIILOR**

6.1. Reclamațiile 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, inclusiv în format electronic, în sistemul informațional al Companiei.

6.2. Răspunderea pentru integritatea Reclamațiilor și documentelor aferente, o poartă persoanele responsabile.

6.3. Directorul Companiei va evalua semestrial activitatea de soluționare a Reclamațiilor și va aplica sancțiuni corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli, precum și va întreprinde măsuri în vederea înlăturării cauzelor și condițiilor care generează Reclamații întemeiate.

6.4. Directorul Companiei este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a Reclamațiilor ce sunt adresate, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.

6.5. Încălcarea prezentului Regulament se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

6.6. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării Reclamațiilor, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate în conformitate cu legislația în vigoare.

## **7. DISPOZIȚII FINALE**

7.1. Prezentul Regulament a fost aprobat de către Consiliul Companiei, cu posibilitatea revizuirii periodice, în funcție de modificările și completările în legislație, precum și de sistemul de evidență a Companiei.

7.2. Modificarea și completarea prezentului Regulament se face în modul stabilit pentru aprobarea lui.

7.3. Regulamentul este adus la cunoștința salariaților Companiei, sub semnătură sau prin altă modalitate care permite confirmarea recepționării/înștiințării. Concomitent Regulamentul se publică pe pagina web oficială: [www.creditprime.md](http://www.creditprime.md).