

Regulament
privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților de către O.C.N. "BT LEASING MD" S.R.L.

Denumire Document: Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților de către O.C.N. "BT LEASING MD" S.R.L.

Editia: 1

Intocmit de:

Functie :

Nume: Rotaru Aureliu

Istoric :

Editia	Data aprobarii	Data anularii	Denumire	Autor
11.10.1	29.07.2021		Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților de către O.C.N. "BT LEASING MD" S.R.L.	Rotaru Aureliu

Regulament
privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților de către O.C.N.
”BT LEASING MD” S.R.L.

Cuprins

1. Dispoziții generale	1
2. Definiții	1
3. Recepționarea petițiilor	1
4. Repartizarea petițiilor	3
5. Examinarea petițiilor	3
6. Expedierea și păstrarea petițiilor	4
7. Drepturile petiționarului	4
8. Obligațiile angajaților	5
9. Registrul reclamațiilor	5
10. Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării petițiilor	5



1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1 Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Hotărârii Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006 privind modul de gestionare a registrului de reclamații, Hotărârii CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012 privind modalitatea de examinare a petițiilor prezentate de persoanele fizice și juridice în adresa participanților profesioniști la piața financiară nebancaară, Codul Administrativ al Republicii Moldova aprobat prin Legea nr. 116 din 19.07.2018, precum și alte acte normative și reglementări interne privind procesul gestionării petițiilor în cadrul Companiei.

2. DEFINIȚII

Astfel, în sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:

- 2.1 Companie – O.C.N. “BT LEASING MD” S.R.L.
2.2 Organul de conducere – Directorul General.
2.3 Petiție – cerere, plângere, reclamație, sau sesizare expusă în scris, adresată Companiei de o persoană sau de un grup de persoane prin care se înaintează pretenții, solicitări, contestații, revendicări sau se exprimă o nemulțumire în privința acțiunilor angajaților Companiei.
2.4 Petiționar – persoană fizică sau juridică, care adresează în scris expunere în care se formulează o cerere, plângere, reclamație sau sesizare prin care se înaintea pretenții, solicitări, contestații, revendicări sau se exprimă o nemulțumire.
2.5 Persoană responsabilă – angajatul/angajații Companiei din cadrul Serviciului “Client Service” împuternicit cu atribuții privind recepționarea, înregistrarea, iar în cazurile exprese prevazute de prezentul Regulament și cu examinarea anumitor petiții și/sau de a transmite acestea spre avizare organului de conducere a Companiei.
2.6 Executor – persoana care nemijlocit examinează și perfectează răspunsul la petiție.
2.7 Registrul de evidență a petițiilor – sursa informațională specializată ținută în format electronic destinația cărei este înregistrarea petițiilor depuse în adresa Companiei.

3. RECEPȚIONAREA PETIȚIILOR

- 3.1 Persoanele cointeresate pot depune/expedia petiții prin următoarele modalități:
a) personal sau prin curier direct la sediul Companiei; b) prin poștă electronică; c) prin intermediul registrului de reclamații; d) expediate prin poștă.
3.2 Evidența petițiilor este ținută într-un registru de intrare/ieșire a petițiilor de către persoanele din cadrul Serviciului “Client Service” în conformitate cu fișa postului.
3.3 Petițiile depuse în adresa Companiei vor fi recepționate și înregistrate în aceeași zi de persoanele responsabile în registrul electronic de evidență a petițiilor, din cadrul Serviciului “Client Service”. Procesul înregistrării petiției în registru electronic, include mențiuni cu privire la: data recepționării, numărul de intrare, numele și



prenumele petiționarului sau denumirea persoanei juridice, conținutul succint al petiției, persoana care a recepționat petiția și confirmarea cu privire la faptul recepționării petiției pe adresa de la care a parvenit petiția.

3.4 La înregistrarea petițiilor, pe prima pagină se va aplica ștampila de înregistrare în care se indică data recepționării petiției și numărul de intrare a acesteia, indiferent de modul în care a fost recepționată (pe suport de hârtie sau variantă electronică).

3.5 Petiția depusă trebuie să conțină:

a) în cazul persoanelor fizice:

- nume, prenume;
- IDNP;
- domiciliul;
- adresa de corespondență;
- obiectul petiției;
- alte informații care ar permite identificarea petiționarului;
- data și semnătura.

b) în cazul persoanelor juridice:

- denumirea întreprinderii;
- IDNO;
- sediul și adresa de corespondență;
- obiectul petiției;
- data și semnătura reprezentantului legal.

3.6 Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor unui document electronic și să cuprindă datele indicate în pct. 3.5 al prezentului regulament.

3.7 Petițiile ce nu corespund cerințelor indicate la pct. 3.5. se vor considera anonime și nu vor fi examinate, cu anunțarea corespunzătoare a deponentului.

3.8 Petițiile adresate repetat pe același subiect fără a prezenta argumente sau informații noi nu vor fi reexamine. În asemenea caz, petiționarul urmează a fi informat în scris sau în variantă electronică despre aceasta.

3.9 În cazul în care textul petiției nu va fi lizibil, va conține informații denigratoare, sau nu va conține informații suficiente pentru a putea fi examinat, petiționarul va fi contactat în termen de 3 zile de la recepționare, de persoana responsabilă pentru a solicita informații suplimentare. În cazul imposibilității recepționării informației necesare cererea/petiția va fi considerată nedepusă fără a afecta dreptul persoanei de a o depune repetat. Dacă în aceeași perioadă de timp și de la același petiționar se vor depune mai multe scrisori cu subiect identic, acestea vor fi conexe și se vor examina în cadrul unei singure proceduri de examinare.

3.10 În cazul în care petiția nu ține de competența companiei OCN „BT Leasing MD” SRL, aceasta urmează a fi returnată petiționarului cu mențiune despre aceasta și cu explicația de rigoare.

3.11 În cazul recepționării petiției scanate cu aplicarea semnăturii olografe/electronice, transmise prin intermediul poștei electronice, în termen de cel mult 2 zile,



responsabilul din cadrul companiei, atribuit cu funcțiile de recepție a petițiilor, din serviciul "Client Service", va imprima petiția pe suport de hârtie și va întreprinde acțiunile de la pct. 3.3 și 3.4.

- 3.12 În cazul în care petiția tip text, va fi recepționată pe poșta electronică a Companiei, responsabilul din cadrul serviciului "Client Service" în termen de cel mult 2 zile va aduce la cunoștință petiționarului despre faptul recepționării/înregistrării documentului și va întreprinde acțiunile stipulate la pct. 3.3 și 3.4 din prezentul Regulament, cu posibilele acțiuni suplimentare în dependență de caz.
- 3.13 În cazul în care de pe un e-mail terț vor fi recepționate petiții în formă scrisă răspunsul cărora conține date cu caracter personal sau date ce constituie secret comercial, angajatul responsabil va comunica în cel mult 2 zile prin intermediul aceluiași canal de recepționare a petiției, despre faptul că petiția va fi examinată doar dacă se va expedia de pe adresa de e-mail indicată de către client în formularul de solicitare a leasingului sau în alte cereri. Persoana responsabilă va imprima conținutul petiției pe suport de hârtie și va întreprinde acțiunile de la pct. 3.3 și 3.4.

4. REPARTIZAREA PETIȚIILOR

- 4.1 Persoana responsabilă din cadrul Serviciului "Client Service", este obligată să asigure înregistrarea petițiilor în "registru electronic de evidență a petițiilor".
- 4.2 Petițiile ale căror subiect este unul exclusiv tehnic, referindu-se la: eliberarea foilor de parcurs, eliberarea exemplarului doi al cheii bunului, procuri de ieșire peste hotarele Republicii Moldova, aprobarea eliberării duplicatului certificatului mecanolizibil al bunului, aplicarea publicității pe bunul transmis în leasing, solicitarea schimbării numărului și plăcuțelor de înmatriculare nu vor fi remise organului de conducere al Companiei, examinarea, întocmirea și semnarea răspunsului efectuându-se nemijlocit de persoana responsabilă din cadrul Serviciului "Client Service" care a recepționat solicitarea.
- 4.3 În cazul în care petiția are un caracter complex și necesită implicarea unuia sau mai multor departamente, persoana responsabilă din Serviciul "Client Service" o va transmite organului de conducere care în rezoluția sa aplicată pe petiție va desemna departamentul sau departamentele responsabile de examinarea și perfectarea răspunsului. Responsabil de examinarea și perfectarea răspunsului va fi persoana nominalizată prima în rezoluție.

5. EXAMINAREA PETIȚIILOR

- 5.1 Șeful departamentului, în sarcina cărui a fost pusă examinarea petiției, desemnează un executor care întocmește răspunsul.
- 5.2 În cadrul procesului de analiză, executorul are dreptul să solicite informații suplimentare și relevante de la angajații Companiei pentru a întocmi un răspuns complex și obiectiv.
- 5.3 Executorul va asigura respectarea termenelor limită de examinare și expediere a petițiilor către destinatar.



- 5.4 Executorul va asigura ca procesul de examinare și expediere a răspunsului nu va depăși termenul de 14 zile calendaristice în cazul consumatorilor și cel mult 30 de zile calendaristice în cazul celorlalți petiționari.
- 5.5 Solicitățile prevăzute la pct. 4.2 se vor examina și soluționa în termenul de 14 zile calendaristice de la data înregistrării solicitării.
- 5.6 Petițiile recepționate de la Comisia Națională a Pieței Financiare se examinează în decurs de 15 zile din momentul recepționării. În cazul în care în textul petiției va fi indicat un alt termen acesta urmează a fi respectat.
- 5.7 În cazul în care pentru elaborarea răspunsului este necesar o perioadă mai mare decât cea prevăzută la pct. 5.4, 5.5 și 5.6, Compania va aduce la cunoștință petiționarului despre aceasta cu comunicarea termenului aproximativ al finalizării elaborării răspunsului.
- 5.8 Răspunsul este întocmit în 2 exemplare originale (cate unul pentru fiecare parte) care se prezintă pentru semnare organului de conducere, unul dintre care se va expedia petiționarului iar celălalt exemplar va fi anexat la dosarul petiției.
- 5.9 Lipsa persoanei responsabile sau a executorului (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește Compania de examinarea în termen și adecvată a petițiilor.
- 5.10 În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al Companiei, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

6. EXPEDIEREA ȘI PĂSTRAREA PETIȚIILOR

- 6.1 După semnare de către organul de conducere sau după caz de către persoana responsabilă, petiției i se atribuie un număr de ieșire
- 6.2 Rezultatul examinării este adus la cunoștință petiționarului în aceeași formă în care a fost recepționată petiția sau, în cazul unei solicitări exprese se va expedia conform solicitării petiționarului.
- 6.3 Răspunsurile petițiilor la care se solicită expres un răspuns în format fizic vor fi expediate printr-o scrisoare cu aviz de recepție, care va fi anexată ulterior la exemplarul doi al petiției.
- 6.4 Persoana responsabilă din Serviciul "Client Service" va expedia răspunsul în termen de 24 de ore din momentul semnării.
- 6.5 Dosarul petițiilor este păstrat în biroul de Serviciul "Client Service" sau în încăpere special amenajată care corespunde cerințelor de securitate privind păstrarea datelor cu caracter personal.

7. DREPTURILE PETITIONARULUI

Pe tot parcursul procesului de recepționare și examinare a petiției, persoana vizată are dreptul:

- 7.1 să expună personal argumente persoanei responsabile din cadrul companiei care examinează petiția.
- 7.2 să beneficieze de serviciile avocatului.



- 7.3 să prezinte Companiei materiale suplimentare.
- 7.4 să ia cunoștință de materialele examinării.
- 7.5 să primească răspuns în scris sau în formă electronică despre rezultatele examinării.

- 7.6 să ceară repararea pagubei în modul stabilit de legislație.

8. OBLIGAȚIILE ANGAJAȚILOR

- 8.1 Fiecare angajat este obligat să aducă la cunoștință șefului ierarhic superior despre orice conflict, neînțelegere, nemulțumiri ale petiționarului, care ulterior pot fi înaintate ca o plângere/pretenție.
- 8.2 Indiferent de comportamentul și modul de exprimare al petiționarului, salariații trebuie să respecte codul de conduită al angajatului și să dea dovadă de profesionalism. Totodată, angajatul trebuie să întreprindă toate măsurile posibile pentru a aplană conflictul, având un comportament calm și respectuos.

9. REGISTRUL DE RECLAMAȚII

- 9.1. Registrul de reclamații este ținut la sediul Companiei în așa mod ca să fie vizibil pentru clienți.
- 9.2 În cazul în care în registru va fi înscrisă o reclamație, persoana responsabilă din cadrul Serviciul "Client Service" este obligată în aceeași zi să inițieze procesul transmitere spre examinare a reclamației în conformitate cu cap. 4 și 5 al prezentului Regulament.
- 9.3 În decurs de 30 zile lucrătoare Compania va expedia un răspuns în scris prin intermediul oficiilor poștale sau e-mail, la adresa de corespondență indicată de către utilizator în plângere.
- 9.4 Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi lichidat până la îndeplinirea complete al acestuia.
- 9.5 În cazul în care se constată că în registrul de reclamații au mai rămas mai puțin de 4 file libere, angajatul responsabil sesizează organul de conducere printr-o notă de informare despre necesitatea achiziționării unui registru nou.
- 9.6 În termen de 7 zile după completarea integrală a registrului, persoana responsabilă în baza unei note de informare îl va transmite la arhivă, unde acesta va fi păstrat pe termen de un an și ulterior în baza unui proces verbal lichidat.
- 9.7 Registrul de reclamații este destinat exclusiv pentru reclamații sau înaintarea pretențiilor, orice tip de mulțumire, recunoștință nu poate fi înscrisă în acesta.

10. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR

- 10.1 Conducătorul Companiei, precum și angajații acestuia, sunt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.



BT Leasing MD®

Grupul Financiar Banca Transilvania

- 10.2 Conducătorul Companiei este obligat să evalueze semestrial activitatea de soluționare a petițiilor și să aplice sancțiuni corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli, precum și să întreprindă măsuri în vederea înlăturării cauzelor și condițiilor care generează petiții întemeiate.
- 10.3 Conducătorul Companiei este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.
- 10.4 Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către participantul profesionist, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.
- 10.5 O.C.N. "BT LEASING MD" S.R.L. va asigura ca procesul descris în prezentul regulament să se desfășoare în strictă conformitate cu prevederile Legii 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Hotărârii de Guvern nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal.

Editia 11.10.1. a Regulamentului privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților de către O.C.N. "BT LEASING MD" S.R.L. a fost aprobată de Consiliul de Administrație al O.C.N. "BT Leasing MD" S.R.L. în 29.07.2021 și intră în vigoare la data de 29.07.2021.

Intocmit, Rotaru Aureliu Sef Serviciu juridic Semnatura	Funcțiunea Analiza si Risc Lungu Veaceslav Director Analiza si Risc Semnatura	Compartimentul Financiar-Contabil Iachimov Artiom Contabil sef Semnatura
Avizat, Rotaru Aureliu Sef Serviciu juridic Semnatura		Aprobat, Craciunas Marius Calin Director general Semnatura

Avizat,
Reprezentant Directia Conformare – Banca Transilvania
Monica Berindean

Director