

**Aprobat:**

prin Ordinul nr. 0823/01-03  
din 01.08.2023

Director general  
Luchianenco Veaceslav



**REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE  
A PRETENȚILOR CLIENȚILOR O.C.N. "MOGO LOANS" S.R.L.  
Versiunea nr. 2 din 01.08.2023**

## CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor/ reclamațiilor clienților O.C.N. "Mogo Loans" S.R.L. (în continuare "**Regulament**") stabilește persoanele și subdiviziunile din cadrul O.C.N. "Mogo Loans" S.R.L. (în continuare "**Compania**" sau "Mogo") care sunt responsabile de examinarea adresărilor/petițiilor parvenite din partea clienților sau potențialelor clienți, precum și modul și termenele de examinare a acestor pretenții și de informare a clienților despre deciziile aprobate.
2. Prezentul Regulament stabilește procedura de soluționare a oricăror expuneri adresate de către clienții Companiei, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Companiei sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta (în mod generic în continuare "petiție" și sau "reclamație").
3. Prezentul Regulament prezintă metodologia de primire, înregistrare, investigare, soluționare și răspuns la petițiile formulate de către clienți sau potențiali clienți și urmărește:
  - aplicarea prevederilor legale privind drepturile consumatorilor la obținerea creditelor de consum;
  - soluționarea pe cale amiabilă a nemulțumirilor calității serviciilor furnizate de companie clienților;
  - analiza și evaluarea petițiilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate de companie clienților.
4. Sub incidența- prezentului regulament nu cad cererile adresate de clienții companiei, cu referire la modificarea/ completarea/încetarea relațiilor contractuale în baza Contractelor semnate cu clienții, care pot fi depuse de clienți în ordinea și modul stabilit de contractul semnat între companie și client.
5. Toate pretențiile/ Petițiile/ reclamațiile, indiferent de faptul dacă au fost depuse la oficiul central, secundar sau prin intermediul poștei electronice, trebuie aduse la cunoștința directorului general/Administrator al companiei.

## Capitolul II. CADRUL LEGAL

6. Prezentul Regulament este elaborat și aprobat în conformitate cu prevederile și cerințele:
  - a) Legea nr. 105/20223 privind protecția consumatorilor.
  - b) Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
  - c) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
  - d) Legea nr. 1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară;
  - e) Legii nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare

## CAPITOLUL III. NOȚIUNI ȘI INTERPRETĂRI

7. "**Reclamație**", "**Pretenție**" "**Petiție**" - prin prezenta se înțelege orice adresare, cerere, reclamație, sesizare, adresată Directorului General/ Administrator al Companiei, prin care petentul (clientul, potențialul client) își exprimă nemulțumirea cu referire care vizează activitatea, serviciile/produsele și angajații companiei.
8. **Autor (reclamant, petiționar)** – persoană fizică sau juridică sau grup de persoane care înaintează companiei o adresare în condițiile legislației în vigoare și/sau a prezentului Regulament.

9. **Departament responsabil** – subunitatea Companiei care examinează și soluționează adresarea, și este responsabil de pregătirea răspunsului.
10. **Persoană responsabilă** – este persoana desemnată prin rezoluție pe petiție/reclamație de către directorul general/ administrator al companiei, ca persoană responsabilă de examinarea reclamației/petiției și întocmirea răspunsului la acesta.
11. **Persoana autorizată** – angajatul companiei desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire în registrul de intrare/ ieșire a companiei (electronic).

#### **CAPITOLUL IV. MODALITATEA DE DEPUNERE A PETIȚIEI ȘI ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR**

12. Petiția/ Reclamația poate fi depusă personal ori de către persoane împuternicite prin următoarele canale:
  - Prin adresare/sesizare expusă în scris, pe suport de hârtie, la sediul central, sau al sucursalelor, prin înscrierea efectuată în Registrul de evidență al documentelor de intrare (electronic) sau expunere verbală/scrisă către conducătorul sau alți angajați ai subunității companiei.
  - Apel la Serviciul Suport Clienți nr. de contact: +373 22 80-28-28
  - e-mail la adresa electronica: [info@mogo.md](mailto:info@mogo.md);
  - prin poștă la adresa: bd. Cuza Vodă, 20/A, mun. Chișinău;
13. Petițiile/reclamațiile urmează să întrunească următoarele condiții:
  - să fie semnate de autor cu semnătură olografă pentru reclamațiile depuse în scris,
  - să fie semnate cu semnătură electronică pentru reclamațiile depuse prin e-mail;
  - să fie indicat numele, prenumele;
  - să fie indicat domiciliul, adresa electronică, nr. de telefon, precum și alte date pentru identificare la necesitate;
  - să fie indicat obiectul reclamației/numărul sucursalei sau numele, prenumele angajatului care v-a deservit, precum și circumstanțele evenimentului pe care se plânge petiționarul;
  - data depunerii reclamației.
14. Înregistrarea și evidența petițiilor va fi realizată de către angajatul împuternicit din cadrul **Departamentului vânzări.**
15. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari personal, sau prin reprezentant, pe (suport de hârtie, document scanat, fișier audio, rezumatul expunerii verbale, etc.) persoana responsabilă din sediul O.C.N. „Mogo Loans” S.R.L. înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare (electronic) și, la solicitarea acestuia, eliberează petiționarului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite Directorului General/ Administratorului Companiei. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare. Înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire. Administratorului Companiei va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina petiția în cauză.
16. Petițiile depuse la oficiile secundare ale Companiei vor fi scanate și expediate în aceeași zi persoanei autorizate de înregistrarea petițiilor la oficiul Central al companiei.

17. La depunerea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari, electronic, prin expedierea textului pe emailul - [info@mogo.md](mailto:info@mogo.md), persoana autorizată din sediul O.C.N. „Mogo Loans” S.R.L. va printa textul mesajului și va înregistra petiția/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare (electronic), după care o transmite Directorului General/ Administratorului Companiei. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare, înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire (electronic). Directorul General/ Administratorul Companiei va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina Reclamația/petiția în cauză.
18. Petițiile și răspunsurile la acestea se vor înregistra în registrele corespondenței de intrare și ieșire (electronic), ținute în mod obligatoriu de către Companie. Înscrierea în registre se va face astfel încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștersă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii). Înscrierile în registre vor fi vizibile și clare.
19. În cazul în care primește o petiție a cărui text este ilizibil sau care nu conține date suficiente pentru examinarea ei, în termen de 3 zile lucrătoare Compania va înștiința clientul despre acest fapt, solicitându-i concretizarea subiectului abordat. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi clientului în termen de 3 zile lucrătoare.
20. Petițiile/ Reclamațiile parvenite prin poșta (inclusiv) electronică în afara programului de lucru a companiei, vor fi înregistrate a doua zi la prima oră sau în prima oră lucrătoare după zilele libere.
21. Petițiile/ Reclamațiile parvenite prin poștă (inclusiv) electronică în afara programului de lucru a companiei vor fi înregistrate a doua zi a doua zi al prima oră sau în prima oră lucrătoare după zilele libere.
22. Înregistrarea adresărilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în baza de date electronică a Companiei, destinată în acest scop.
23. Baza de date electronică pentru evidența adresărilor reprezintă un registru strict intern și confidențial al Companiei, scopul căruia este asigurarea evidenței și gestionării fluxului de adresări eficient și în termenii prevăzuți de prezentul Regulament.

#### **CAPITOLUL V. EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR**

24. După înregistrarea petiției, aceasta se transmite Administratorului/ Directorului general al Companiei care va desemna persoana responsabilă de soluționarea acesteia. Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește Compania de examinarea în termen și mod corespunzător a petițiilor.
25. Responsabili de soluționarea adresărilor este: Managerul vânzări și relații cu clienții desemnat prin ordin;
26. Sesizările care după investigarea inițială nu vor conține suficiente date din cele care pot fi oferite doar de reclamant, pentru a identifica clientul și nemulțumirea acestuia se consideră anonime și nu se examinează, fiind clasate cu mențiunea “Lipsa Date Reclamant”.
27. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.



28. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat clientul în scris sau în formă electronică.
29. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, clientul urmând să primească un singur răspuns. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează clientul.
30. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat a Companiei, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.
31. Pentru soluționarea corectă a petițiilor adresate, Administratorul Companiei va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate, iar în acest sens în răspunsul Companiei se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
32. Persoanele responsabile să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu Administratorul Companiei și sau după caz juriconsultul companiei.
33. Termenul general de răspuns la sesizare/ petiție constituie 14 zile calendaristice de la recepționarea sesizării.
34. În cazuri complexe termenul de examinare poate fi prelungit cu cel mult 14 zile, fapt despre care va fi informat autorul reclamației.
35. În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în adresare, departamentul responsabil pot solicita autorului informații, comentarii și materiale suplimentare.
36. Răspunsul la petiție se pregătește în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare Administratorul/ Directorului General al companiei într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări. Răspunsurile se semnează de către Administratorul general ori de persoana împuternicită de acesta, în lipsa ambelor persoane responsabile, se va semna de către juriconsultul companiei.
37. La examinarea petiției, persoana responsabilă, sau persoana autorizată este obligată să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr.133 din 8 iulie 2011 "Privind protecția datelor cu caracter personal".
38. Persoanele responsabile, sau autorizate vor fi sancționate pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de răspuns, neasigurarea păstrării adecvate și corespunzătoare a petițiilor și răspunsurilor.
39. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința clientului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia – în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire. Dovada recepționării răspunsului de către client se pune în sarcina Companiei (e.g. semnătura clientului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).
40. Răspunsul la petiție cu actele aferente (dacă sunt) se arhivează și se păstrează în mapa electronică "Răspunsuri la Petiții".



41. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea Companiei sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze către autoritatea de supraveghere din domeniul protecției consumatorului.

## **CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE**

42. Prevederile prezentului regulament sunt obligatorii pentru toți angajații OCN "Mogo Loans" SRL și pentru toate oficiile secundare ale companiei.
43. Administratorul Companiei/ directorul General este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și soluționare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.
44. Administratorul 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.
45. Dispozițiile prezentului Regulament se completează cu reglementările interne ale Companiei și fișele de post pentru fiecare funcție din cadrul Companiei.
46. Prezentul Regulament va fi aprobat de către Directorul General/Administrator al OCN Mogo Loans SRL și va fi adus la cunoștință fiecărui angajat al Companiei sub semnătură.
47. Prezentul Regulament va fi periodic revizuit în scopul îmbunătățirii acestuia și în funcție de noile prevederi legislative.
48. Persoană / persoanele responsabile de primirea/ înregistrarea și examinarea petițiilor din cadrul Companiei, vor fi desemnate prin Ordinul Directorului General al companiei.
49. Petițiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea lor se păstrează în baza de date electronică a Companiei pe termenul stabilit de actele interne ale Băncii și în conformitate cu legislația în vigoare.
50. Autoritatea de supraveghere în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare este Comisia Națională a Pieței Financiare. Reclamațiile pot fi depuse: prin email (cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică – cu aplicarea semnăturii electronice) la adresa [office@cnpf.md](mailto:office@cnpf.md) sau prin intermediul oficiilor poștale: la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77). Telefonul consumatorului – 022 85 95 95. Tariful către acest număr de apel va fi considerat apel cu tarif normal conform rețelei și tipului de abonament al inițiatorului.
51. Prezentul Regulament va fi publicat pe pagina web a Companiei, conform cerințelor legislației în vigoare