



Aprobat:

Administrator CEBOTARI Nicoleta

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nicoleta Cebotari', written over a horizontal line.

01 octombrie 2026



REGULAMENT
PRIVIND GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA
RECLAMAȚIILOR ÎN CADRUL
O.C.N. "SFF LEASING & FINANCE" S.R.L.

1. Dispoziții generale

1.1. Regulamentul privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor în cadrul O.C.N. SFF Leasing & Finance SRL este elaborat în temeiul prevederilor Legii nr.1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legii nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, precum și a Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.25/6 din 26.05.2026 cu privire la aprobarea Regulamentului privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor.

1.2. Prezentul Regulament stabilește mecanismul de examinare și soluționare a reclamațiilor de către O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L (în continuare - *Organizație*), parvenite din partea clienților/consumatorilor, asiguraților sau persoane pagubite (în continuare - *Reclamant*) cu care Organizația are inițiate sau urmează să inițieze relații de afaceri, prin numirea persoanelor responsabile de examinarea și soluționarea reclamațiilor în cadrul Organizației, modului și termenele de examinare a reclamațiilor, precum și de informare a consumatorului cu privire la decizia aprobată.

1.3. Organizația se obligă să soluționeze cu promptitudine, corectitudine și transparență, reclamațiile primite din partea reclamantilor, respectând principiile legalității, echității și protecției intereselor consumatorilor.

2. Noțiuni utilizate

2.1. În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni semnifică:

Client – persoană fizică/juridică care a beneficiat de serviciile Organizației și deține, după caz, confirmarea serviciului prestat;

Consumator - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;

Reclamație – declarație de nemulțumire, adresată de către reclamant unui furnizor, cu privire la activitatea, produsul sau serviciul oferit de acesta, cu excepția cererii de despăgubire în materie de asigurări;

Reclamație soluționată favorabil – reclamație admisă integral de către Organizație prin dispunerea măsurilor necesare pentru soluționarea situației reclamate;

Reclamație soluționată parțial favorabil – reclamație admisă parțial de către Organizație prin dispunerea măsurilor necesare pentru soluționarea situației reclamate corespunzător pretențiilor acceptate;

Reclamație soluționată defavorabil – reclamație respinsă integral de către Organizație;

Reclamație soluționată tardiv – reclamație pentru care Organizația a emis un răspuns final după expirarea termenului legal de soluționare;

Reclamație nesoluționată – reclamație în raport cu care Organizația nu a emis un răspuns final și care se află în examinare, cu depășirea termenului legal;

Reclamație clasată – reclamație înregistrată de Organizație, care nu poate fi examinată pe fond și este închisă fără soluționare, din cauza lipsei datelor necesare sau a faptului că vizează un alt furnizor decât Organizația;

Reclamație readresată – reclamație înregistrată de Organizație, în raport cu care se constată că este de competența unui alt furnizor cu care acesta are o relație de afaceri legată de serviciul sau produsul care face obiectul reclamației, fiind transmisă ultimului pentru examinare și soluționare;

3. Persoana responsabilă de examinarea reclamațiilor

3.1. În scopul executării prezentului Regulament, Administratorul Organizației desemnează o persoană din cadrul Organizației responsabilă de gestionarea și soluționarea reclamațiilor (în continuare – persoană responsabilă).

3.2. Persoana responsabilă va asigura:

- înregistrarea reclamațiilor în Registrul de evidență a reclamațiilor (în continuare – Registru), conform modelului de la *Anexa nr. 1* la prezentul Regulament;
- comunicarea cu reclamantul pe parcursul procesului de soluționare a reclamației;
- examinarea imparțială a reclamației;
- colectarea probelor și investigarea circumstanțelor aferente cazului reclamat;
- formularea unei propuneri de soluționare a reclamației;
- îndeplinirea altor sarcini prevăzute în prezentul Regulament.

3.3. Organizația asigură instruirea persoanei responsabile proporțional cu dimensiunea și complexitatea activității, după cum urmează:

periodic, cel puțin o dată la doi ani, precum și ori de câte ori este necesar, inclusiv în cazul modificării cadrului normativ, a procedurilor interne sau a riscurilor identificate.

3.4. Administratorul și persoana responsabilă asigură respectarea și punerea în aplicare a prezentului Regulament și a procedurilor interne de gestionare și de soluționare a reclamațiilor.

4. Registrul de evidență a reclamațiilor

4.1. Organizația constituie și gestionează un Registru care asigură integritatea datelor înscrise și nu permite modificarea sau ștergerea informațiilor deja înregistrate. În Registru se vor include, în mod cronologic și în ordinea recepționării, toate reclamațiile parvenite, indiferent de modalitatea de transmitere/recepționare de Organizație. Numerotarea reclamațiilor va începe de la numărul „01” la începutul fiecărui an calendaristic, urmat de ultimele două cifre ale anului curent și nr. contractului, conform următorului exemplu: **01/26/LF000**.

4.2. Înregistrările în Registru trebuie să fie vizibile și clare.

4.3. Registrul respectiv va include:

- numărul de ordine al reclamației;
- numărul de înregistrare al reclamației;
- data înregistrării reclamației;
- numele și prenumele sau denumirea reclamantului, după caz;
- datele de contact ale reclamantului (adresa, numărul de telefon, adresa de poștă electronică și alte date de contact);
- serviciul financiar sau activitatea la care se referă reclamația;
- obiectul reclamației;
- data și modul de soluționare a reclamației;
- prejudiciul invocat de reclamant, după caz;
- alte mențiuni relevante.

4.4. Organizația va asigura păstrarea Registrului, reclamațiilor, răspunsurilor la acestea și documentele relevante cazului reclamat, pentru o perioadă de minimum 3 ani de la data soluționării reclamației.

5. Proceduri interne de soluționare a reclamațiilor

5.1. Organizația aprobă proceduri interne de gestionare și de soluționare a reclamațiilor parvenite de la reclamanți.

5.2. Procedurile interne de gestionare și de soluționare a reclamațiilor trebuie să fie conforme cu prevederile prezentului Regulament, și să prevadă următoarele aspecte:

- desemnarea persoanei responsabile, inclusiv a celor care substituie, în cazul absenței acestora;
- procedura de recepționare și de înregistrare a reclamațiilor;
- modalitatea de comunicare cu reclamantul pe durata procedurii de soluționare a reclamației;
- procedura internă de examinare și de soluționare a reclamațiilor, inclusiv termenele de soluționare;
- modul de gestionare a Registrului;
- monitorizarea procedurilor de examinare și de soluționare a reclamațiilor, precum și procedura de raportare periodică a informației cu privire la reclamațiile gestionate către Comisia Națională a Pieței Financiare (în continuare – CNPF).

5.3. Procedurile interne de gestionare și soluționare a reclamațiilor sunt puse la dispoziția persoanelor care interacționează direct cu consumatorii clienții.

6. Furnizarea de informații reclamantului

6.1. Organizația va asigura afișarea, într-un loc vizibil, la sediul acestuia și pe site-ul său web oficial cel puțin a următoarelor categorii de informații:

- Regulamentul privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor în cadrul O.C.N. "SFF LEASING & FINANCE" S. R.L.;
- datele de contact ale persoanei responsabile desemnate de examinarea reclamațiilor;
- dreptul reclamantului de a se adresa CNPF, după caz, sau unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (în continuare – *SAL*), cu indicarea datelor de contact ale autorității sau ale entității respective.

6.2. La solicitarea reclamantului, Organizația va pune la dispoziția acestuia informațiile prevăzute la pct. 6.1., pe un suport durabil, în termen de cel mult 1 zi lucrătoare de la data solicitării.

7. Depunerea reclamației

7.1. Reclamanții sunt în drept să depună reclamațiile în formă scrisă (pe suport de hârtie sau în formă electronică) și pot fi prezentate personal, prin curier sau expediate prin poștă sau curier, la sediul Organizației (mun. Chișinău, str. Burebista 25, MD-2032), pe adresa de poștă electronică a companiei (office@sff.md), sau prin alte mijloace de comunicare, stabilite de comun acord cu Organizația care permit transmiterea și confirmarea recepționării reclamației. Reclamațiile formulate prin telefon nu se înregistrează; persoanei i se comunică modalitățile de depunere prevăzute la prezentul punct. Reclamația poate fi întocmită conform formularului-tip din Anexa nr. 4 la prezentul Regulament, utilizarea acestuia nefiind obligatorie.

7.2. Organizația va confirma reclamantului faptul înregistrării reclamației, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia. Înregistrarea și evidența reclamațiilor va fi efectuată de persoana responsabilă care a recepționat reclamația, desemnată de Organizație.

7.3. Confirmarea recepționării se consideră realizată:

- a) prin eliberarea dovezii la momentul depunerii reclamației, pentru reclamațiile depuse la sediul Organizației;
- b) prin notificare transmisă reclamantului, pentru celelalte cazuri;
- c) prin generarea automată a unei dovezi, transmise pe suport durabil reclamantului, în cazul reclamațiilor transmise prin intermediul mijloacelor electronice;

În cazurile prevăzute la lit. c), confirmarea se transmite și prin mijloace electronice, utilizând datele de contact, comunicate de reclamant sau cunoscute Organizației.

Organizația nu va transmite confirmarea recepționării reclamației, în cazul în care aceasta urmează a fi soluționată într-un termen de până la 5 zile lucrătoare de la data recepționării reclamației.

7.4. În cazul în care pretenția este formulată verbal (la fața locului, telefonic sau în cadrul audienței), Organizația oferă reclamantului posibilitatea de a depune reclamația în formă scrisă, precum și informează cu privire la dreptul de a depune o reclamație. Refuzul reclamantului de a formula reclamația în scris sau în alte forme decât cea scrisă, sau prezentarea reclamațiilor anonime nu va exonera Organizația de obligația de a investiga situația reclamată, dar nu va fi obligată de a emite un răspuns.

7.5. Organizația are dreptul să nu emită un răspuns reclamantului în cazul reclamațiilor ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea, la viața și sănătatea personalului, precum și a membrilor familiei acestora. Acest fapt nu exonerează Organizația de obligațiile de raportare a reclamațiilor către CNPF, precum și de obligația de a investiga situația reclamată.

7.6. Pentru asigurarea executării eficiente a atribuției de gestionare a reclamațiilor, Organizația poate solicita reclamantului următoarea informație:

- numele și prenumele sau denumirea reclamantului;

- numărul de telefon, adresa poștală, adresa de poștă electronică sau alte informații care permit comunicarea cu reclamantul;
- descrierea faptelor și a împrejurărilor care fac obiectul reclamației;
- solicitările reclamantului privind remedierea situației, după caz;
- semnătura reclamantului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul reclamației transmise în formă electronică – semnătura electronică calificată, în conformitate cu Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere. În cazul depunerii reclamației de reprezentant, reclamația trebuie să fie însoțită de documentul care confirmă împuternicirile acestuia de a acționa în numele și în interesele reclamantului. Lipsa semnăturii electronice calificate pe reclamația transmisă prin poștă electronică nu constituie temei pentru refuzul înregistrării și examinării acesteia; în acest caz, Organizația poate solicita reclamantului confirmarea identității prin datele de contact cunoscute Organizației.

7.7. În cazul în care o reclamație este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se indică persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, răspunsul se transmite tuturor semnatarilor, în măsura în care au fost indicate datele necesare comunicării și nu există restricții legale privind divulgarea informațiilor.

7.8. În cazul parvenirii unor reclamații textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, reclamantul este informat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate, în termen de 3 zile lucrătoare de la recepționarea acesteia.

7.9. Reclamantul poate anexa la reclamație orice documente sau informații pe care le consideră relevante în susținerea pretențiilor formulate. Organizația poate solicita completarea sau clarificarea documentelor/anexelor în cazul în care acestea nu dețin respectivele informații, care sunt necesare pentru soluționarea reclamației.

7.10. Persoana responsabilă va scana reclamația în aceeași zi când a fost primită, iar în cazul reclamațiilor parvenite prin e-mail va descărca conținutul acestora și în toate cazurile enumerate mai sus le va salva în dosarul electronic al clientului pentru a fi accesibil pentru examinare. Originalul reclamației se va prezenta administratorului Organizației pentru păstrare, iar ulterior va fi transmis spre examinare persoanei responsabile de pregătirea răspunsului.

7.11. 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 consumatorul.

7.12. În situația în care un client/consumator adresează în aceeași perioadă de timp mai multe reclamații cu același subiect, acestea se vor conexe, clientul/consumatorul în cauză urmând să primească un singur răspuns, care trebuie să facă referire la toate reclamațiile depuse.

7.13. Organizația nu va reexamina reclamația care a fost soluționată anterior și care are același obiect și temei. În acest caz, reclamantul va fi informat în termen de 5 zile lucrătoare din data înregistrării reclamației.

7.14. În cazul în care prin reclamație sunt sesizate anumite aspecte din activitatea salariatului responsabil de soluționarea reclamației, reclamația nu va fi examinată de salariatul în cauză, dar de către un alt angajat desemnat de Administrator.

7.15. Organizația nu percepe taxe sau alt tip de plăți de la reclamant pentru depunerea sau examinarea reclamației.

8. Examinarea reclamației

8.1. Organizația va examina reclamația și îi va comunica reclamantului un răspuns final în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia.

8.2. Dacă reclamația vizează activitatea unui alt furnizor, cu care Organizația are o relație contractuală, legată de serviciul care face obiectul reclamației, Organizația va readresa reclamația către furnizorul competent, în termen de 5 zile lucrătoare de la recepționare, precum și informează reclamantul cu privire la readresare.

8.3. În cazul în care reclamația a fost înaintată în mod eronat și nu vizează activitatea Organizației, sau nu se referă la un produs sau la un serviciu financiar, Organizația comunică reclamantului

motivele pentru care reclamația nu poate fi soluționată. Totodată, dacă este posibil, Organizația va oferi reclamantului informații despre profesionistul competent pentru soluționarea reclamației.

8.4. La solicitarea reclamantului, Organizația îl va informa pe acesta cu privire la etapa de examinare a reclamației, inclusiv asupra modului de soluționare preconizat sau a acțiunilor întreprinse până la acel moment, și despre modul de soluționare preconizat.

8.5. Răspunsul final pe marginea reclamației se va baza pe analiza tuturor probelor și a informațiilor relevante cu privire la reclamație și va fi redactat într-un limbaj clar, care va include cel puțin următoarele informații:

- numărul de înregistrare a reclamației;
- datele de identificare a reclamantului;
- descrierea succintă a circumstanțelor, a pretențiilor și a solicitărilor reclamantului;
- în cazul *soluționării favorabile* sau defavorabile a pretențiilor reclamantului:
 - motivele care au determinat respectiva soluție, expuse într-un mod clar;
 - dreptul reclamantului de a se adresa CNPF, instanței de judecată sau unei entități SAL;
- în cazul *soluționării favorabile* a pretențiilor reclamantului, după caz:
 - măsurile care au fost întreprinse pentru remedierea situației reclamate;
 - măsurile care urmează a fi întreprinse pentru remedierea situației reclamate și termenul de îndeplinire a acestora;
- în cazul unei propuneri de *tranzacționare amiabilă*, având ca scop prevenirea unui litigiu:
 - clauzele esențiale ale tranzacției, expuse într-un mod clar;
 - termenul în care reclamantul trebuie să comunice acceptul sau refuzul și acțiunile pe care trebuie să le întreprindă.

8.6. Se consideră că reclamația este soluționată favorabil în cazul în care Organizația admite integral pretențiile reclamantului și dispune măsurile necesare pentru remedierea situației semnalate, cu informarea corespunzătoare a reclamantului.

Reclamația se consideră soluționată favorabil:

- prin acordul părților, la data încheierii unei tranzacții amiabile. Tranzacția amiabilă se consemnează în formă scrisă sau prin orice alt mijloc, care permite probarea manifestării exprese de voință a părților;
- prin act juridic unilateral, emis de Organizație, în care acesta comunică soluția adoptată și măsurile dispuse pentru remedierea situației reclamate, cu informarea reclamantului.

8.7. Răspunsul final se semnează olograf sau prin aplicarea semnăturii electronice calificate de către Administratorul Organizației sau persoana împuternicită de a acționa în acest sens în numele Organizației.

8.8. Răspunsul final către reclamant se comunică prin același mijloc de comunicare, utilizat pentru transmiterea reclamației, dacă reclamantul nu a indicat un alt mod de comunicare. În cazul comunicării prin intermediul serviciilor poștale, răspunsul se transmite prin scrisoare recomandată, cu aviz de recepție. Organizația trebuie să poată prezenta dovada transmiterii răspunsului final.

8.9. Organizația poate comunica prin telefon răspunsul final al reclamației soluționate, în cazul în care aceasta a fost soluționată în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării, cu acordul reclamantului, cu condiția păstrării înregistrării convorbirii.

8.10. Dovada comunicării răspunsului către reclamant se pune în sarcina Organizației.

9. Monitorizarea și raportarea reclamațiilor

9.1. În scopul gestionării riscurilor operaționale, Organizația analizează anual reclamațiile pentru a identifica cauze recurente sau sistemice, precum și riscurile potențiale care pot afecta procesele sau produsele, inclusiv cele care nu fac, în mod direct, obiectul reclamației, în vederea adoptării măsurilor corective.

9.2. Analiza prevăzută la pct. 9.1 se efectuează de persoana responsabilă și se prezintă Administratorului până la data de 31 ianuarie a anului următor celui analizat, împreună cu propunerile de măsuri corective.

9.3. Organizația va prezenta CNPF:

- *Raportul semestrial privind gestionarea reclamațiilor (credite)* (în continuare – Raport), conform *Anexei nr. 2* la prezentul Regulament; Raportul se completează exclusiv în baza reclamațiilor depuse de consumatori (debitori și fidejusori persoane fizice), conform Instrucțiunii din *Anexa nr. 2*; reclamațiile persoanelor juridice se înregistrează și se examinează conform prezentului Regulament, dar nu se includ în acest Raport.

- *Raportul semestrial privind gestionarea reclamațiilor (intermediari de asigurări)* (în continuare – Raport), conform *Anexei nr. 3* la prezentul Regulament.

9.4. Raportul se întocmește în limba română și se prezintă CNPF în formă electronică, cu aplicarea, pe fiecare raport, a semnăturii electronice calificate, însoțite de formularul în format Excel (.xls), expediate la adresa de poștă electronică office@cnpf.md.

9.5. Raportul se semnează de către administratorul Organizației sau de către o persoană responsabilă, desemnată de acesta.

9.6. Raportul se prezintă semestrial, până la data de 25 a lunii următoare perioadei de raportare. Data prezentării Raportului se consideră data expedierii efective a acestuia la CNPF. Dacă ultima zi a termenului de prezentare este o zi de odihnă sau o zi de sărbătoare nelucrătoare, termenul de prezentare expiră în următoarea zi lucrătoare.

9.7. Raportul semnat și prezentat CNPF nu va conține rectificări. În cazul depistării de către Organizație a unor erori și/sau a unor date incomplete, incluse în raport, acesta va prezenta raportul rectificat, în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la data identificării erorii sau a informării despre eroare sau date incomplete depistate de către CNPF.

9.8. În cazul imposibilității prezentării Raportului în formă electronică, Organizația va informa imediat CNPF despre aceasta prin orice mijloc de comunicare, cu prezentarea rapoartelor pe suport de hârtie, în termenele prevăzute, și, ulterior, după înlăturarea impedimentului, va prezenta rapoartele respective în formă electronică.

9.9. Toate câmpurile din formularele de Raport se vor completa obligatoriu. Dacă Organizația nu are nimic de reflectat la anumite activități, indicatorii din raport sau cerința în cauză nu se aplică acestuia, în celula respectivă din formular se va indica cifra „0”.

10. Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării reclamațiilor

10.1. Originalele reclamațiilor, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea reclamațiilor se păstrează în dosare separate alături de corespondența de intrare și ieșire, cât și în format electronic în dosarul electronic al clientului.

10.2. Persoanele responsabile, sunt obligate să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea reclamațiilor care se păstrează la sediul Organizației.

10.3. Persoanele responsabile de soluționarea reclamațiilor răspund de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și soluționare a reclamațiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul necesar.

10.4. Salariații Organizației sunt obligați să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul reclamației, precum și a datelor cu caracter personal.

10.5. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării reclamațiilor de către persoanele responsabile, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

10.6. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți salariații Organizației și urmează a fi adus la cunoștința acestora prin comunicare electronică sau sub semnătură.

10.7. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

10.8. Prelucrarea datelor cu caracter personal în procesul de gestionare a reclamațiilor se efectuează în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal. Accesul la

Registru și la dosarele reclamațiilor este permis doar persoanelor responsabile, Administratorului și, după caz, responsabilului cu protecția datelor.

10.9. Prezentul Regulament se revizuieste cel puțin o dată pe an, precum și ori de câte ori se modifică cadrul normativ aplicabil sau procedurile interne ale Organizației.

10.10. Prezentul Regulament intră în vigoare la data de 01.10.2026.

*Anexa nr.1
la Regulamentul privind gestionarea
și soluționarea reclamațiilor în cadrul O.C.N.
„SFF LEASING & FINANCE” S.R.L*

**Registrul de evidență a reclamațiilor
în cadrul O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L
în anul _____**

Nr.	Nr. și data înregistrării	Numele/Denumire a reclamantului	Date de contact (adresă, telefon, email)	Obiectul reclamației	Data și modul de soluționare	Prejudiciul invocat de reclamant, după caz;	Data expedierii răspunsului	Data confirmării primirii răspunsului	Alte mențiuni relevante

Responsabil completare _____

Administratorul Organizației _____

F1

RAPORT SEMESTRIAL

privind gestionarea reclamațiilor (credite)

Secțiunea I. Date generale

1. Perioada de raportare:

2. Furnizorul:

Secțiunea II. Numărul de reclamații

Nr. d/o	Indicatorul	Total	inclusiv depuse de către:	
			femei	bărbați
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.	Numărul de reclamații aflate în gestiune la începutul perioadei de raportare			
2.	Numărul de reclamații înregistrate în perioada de raportare			
3.	Numărul de reclamații soluționate, inclusiv			
3.1.	<i>după rezultatul soluționării:</i>			
3.1.1.	Numărul de reclamații soluționate favorabil			
3.1.2.	Numărul de reclamații soluționate parțial favorabil			
3.1.3.	Numărul de reclamații soluționate defavorabil			
3.1.4.	Numărul de reclamații soluționate tardiv			
4.	Numărul de reclamații nesoluționate			
5.	Numărul de reclamații în gestiune la sfârșitul perioadei de raportare			
6.	Numărul de reclamații readresate			
7.	Numărul de reclamații clasate			

Secțiunea III. Obiectul reclamațiilor

Nr. d/o	Obiectul	Numărul
(a)	(b)	(c)
1.	Reclamații ce vizează încheierea contractului de credit	
2.	Reclamații ce vizează derularea contractului de credit	
3.	Reclamații ce vizează finalizarea contractului de credit	
4.	Reclamații ce vizează interacțiunea cu personalul	
5.	Altele	

Numele, prenumele și semnătura persoanei responsabile: _____

INSTRUCȚIUNE

de completare a Raportului semestrial privind gestionarea reclamațiilor (credite)

1. Formularul nr. 1 „Raport semestrial privind gestionarea reclamațiilor (credite)” se completează doar în baza reclamațiilor debitorilor și ale fidejuserilor care au statut de consumatori, astfel cum este definit la art. 3 din Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori și anume:

1.1. *consumator* – orice persoană fizică, care intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională.

2. La poziția „Secțiunea I. Date generale”:

2.1. la câmpul „Perioada de raportare”, se indică intervalul de raportare, corespunzător prezentului formular, exprimat prin numărul semestrului, redat cu cifre romane, și prin anul redat cu cifre arabe;

2.2. la câmpul „Furnizorul”, se indică denumirea completă a furnizorului.

3. La poziția „Secțiunea II. Numărul de reclamații”:

3.1. la coloana (c) „Total”, se indică numărul total de reclamații depuse, indiferent de sursa de recepționare, de rezultatul examinării sau de termenul de examinare, ceea ce constituie suma coloanelor „d” și „e”;

3.2. la coloana (d) „femei”, se indică numărul de reclamații depuse de către femei (consumatori).

În acest caz, se va considera drept reclamant persoana care a depus reclamația sau persoana în interesul căreia a fost depusă reclamația;

3.3. la coloana (e) „bărbați”, se indică numărul de reclamații depuse de către bărbați (consumatori).

În acest caz, se va considera drept reclamant persoana care a depus reclamația sau persoana în interesul căreia a fost depusă reclamația;

3.4. la rândul 1. „Numărul de reclamații aflate în gestiune la începutul perioadei de raportare”, se indică numărul de reclamații aflate în proces de examinare la începutul perioadei de raportare;

3.5. la rândul 2. „Numărul de reclamații înregistrate în perioada de raportare”, se indică **numărul de reclamații înregistrate** în perioada de raportare;

3.6. la rândul 3. „Numărul de reclamații soluționate, inclusiv”, se indică numărul de reclamații soluționate în perioada de raportare, indiferent de rezultatul soluționării;

3.7. rândul 3.1. „*după rezultatul soluționării*” nu se completează, fiind completate sub-rândurile 3.1.1. – 3.1.4. cu datele aferente rezultatului soluționării reclamațiilor, după cum urmează:

3.7.1. la sub-rândul 3.1.1., se indică numărul de reclamații soluționate favorabil;

3.7.2. la sub-rândul 3.1.2., se indică numărul de reclamații soluționate parțial favorabil;

3.7.3. la sub-rândul 3.1.3., se indică numărul de reclamații soluționate defavorabil;

3.7.4. la sub-rândul 3.1.4., se indică numărul de reclamații soluționate tardiv;

3.8. la rândul 4. „Numărul de reclamații nesoluționate”, se indică numărul de reclamații în raport cu care furnizorul nu a emis un răspuns final și care se află în examinare, cu depășirea termenului legal;

3.9. la rândul 5. „Numărul de reclamații aflate în gestiune la sfârșitul perioadei de raportare”, se indică **numărul de reclamații aflate în gestiune la finalul perioadei de raportare, inclusiv cele în raport cu care se constată depășirea termenului legal de soluționare a reclamațiilor**;

3.10. la rândul 6 „Numărul de reclamații readresate”, se indică numărul **de reclamații** care au fost transmise altui furnizor, în condițiile pct. 8.2 din Regulament;

3.11. la rândul 7 „Numărul de reclamații clasate”, se indică numărul **de reclamații** clasate în condițiile pct. 7.8 și pct. 8.3 din Regulament.

Acestea nu se includ în totalul numeric al reclamațiilor soluționate sau nesoluționate.

4. La poziția „Secțiunea III. Obiectul reclamațiilor”:

4.1. la coloana (a) „Nr. d/o”, se indică numărul de ordine al înregistrării în raport;

4.2. la coloana (b) „Obiectul”, sunt indicate categoriile de reclamații;

4.3. la coloana (c) „Numărul”, se indică numărul reclamațiilor care se încadrează în categoria respectivă, după cum urmează:

4.3.1. la rândul 1. „Reclamații ce vizează încheierea contractului de credit”, se indică numărul de reclamații care au ca obiect insuficiența și corectitudinea informațiilor oferite la etapa precontractuală; publicitatea înșelătoare sau promisiunile neconforme cu clauzele contractuale; constrângerile sau practicile comerciale agresive din partea intermediarilor; refuzul nejustificat de încheiere a contractului de credit; explicarea improprie a statutului de fidejuser și a consecințelor juridice ale acestuia ori alte aspecte ce vizează interacțiunea cu furnizorul la etapa precontractuală sau la încheierea contractului de credit.

Rândul 1 nu se completează de către cesionarii de creanțe;

4.3.2. la rândul 2. „Reclamații ce vizează derularea contractului de credit”, se indică numărul de reclamații care au ca obiect lipsa transparenței sau a comunicării din partea creditorului; neoferirea informațiilor sau a actelor corespunzătoare, aferente contractului de credit; ajustarea necorespunzătoare a ratei dobânzii; refuzul de modificare a datelor contractuale (beneficiar, adresă etc.); refuzul în restructurarea creditului cauzat de dificultăți financiare; refuzul sau tergiversarea procedurii de rambursare anticipată parțială ori alte aspecte ce vizează interacțiunea cu furnizorul în procesul de derulare a contractului de credit;

- 4.3.3. la rândul 3. „Reclamații privind finalizarea contractului de credit”, se indică numărul de reclamații care au ca obiect refuzul sau tergiversarea procedurii de revocare sau de rambursare anticipată integrală a creditului; refuzul de transmitere a confirmării rambursării integrale a creditului, de excludere a măsurilor asiguratorii asupra gajului; executarea silită, fără a ține cont de circumstanțele și de drepturile debitorului, ori alte aspecte ce vizează interacțiunea cu furnizorul la etapa de finalizare a contractului de credit;
- 4.3.4. la rândul 4. „Reclamații privind interacțiunea cu personalul”, se indică numărul de reclamații care au ca obiect comportamentul necorespunzător al personalului/reprezentanților;
- 4.3.5. la rândul 5. „Altele”, se indică obiectul reclamațiilor care nu poate fi atribuit categoriilor specificate în rândurile 1. – 4., cu indicarea la coloana (c) a numărului de reclamații în cauză;
- 4.4. în cazul reclamațiilor care au ca obiect mai multe declarații de nemulțumire sau pretenții, furnizorul înscrie reclamația în rândurile 1. – 4., în funcție de natura fiecărui element reclamat.
5. Toate coloanele din formularul de raport se completează obligatoriu. Dacă furnizorul nu are nimic de reflectat la anumite activități, indicatorii din raport sau cerința în cauză nu se aplică acestuia, iar în celula respectivă din formular se indică cifra „0”.
6. La câmpul „Numele, prenumele și semnătura persoanei responsabile:”, se indică numele, prenumele și semnătura persoanei responsabile din cadrul furnizorului.

F4

RAPORT SEMESTRIAL privind gestionarea reclamațiilor (intermediari în asigurări)

Secțiunea I. Date generale ale furnizorului

1. Perioada de raportare _____
2. Furnizorul _____

Secțiunea II. Numărul de reclamații

Nr. d/o	Indicatorul	Total	inclusiv depuse de către:			
			non-consumatori	consumatori	dintre care:	
					femei	bărbați
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
1.	Numărul de reclamații aflate în gestiune la începutul perioadei de raportare					
2.	Numărul de reclamații înregistrate în perioada de raportare					
3.	Numărul de reclamații soluționate, inclusiv					
3.1.	<i>după rezultatul soluționării:</i>					
3.1.1.	Numărul de reclamații soluționate favorabil					
3.1.2.	Numărul de reclamații soluționate parțial favorabil					
3.1.3.	Numărul de reclamații soluționate defavorabil					
3.1.4.	Numărul de reclamații soluționate tardiv					
4.	Numărul de reclamații nesoluționate					
5.	Numărul de reclamații aflate în gestiune la sfârșitul perioadei de raportare					
6.	Numărul de reclamații readresate					
7.	Numărul de reclamații clasate					

Secțiunea III. Obiectul reclamațiilor

Nr. d/o	Obiectul	Numărul
(a)	(b)	(c)
1.	Reclamații ce vizează contractarea poliței de asigurare	
2.	Reclamații ce vizează derularea contractului de asigurare	
3.	Reclamații ce vizează despăgubirile/indemnizațiile de asigurare	
4.	Reclamații ce vizează interacțiunea cu personalul intermediarului în asigurări	
5.	Altele	

Secțiunea IV. Structura reclamațiilor după tipurile și clasele de asigurare

Nr. d/o	Tipurile și clasele de asigurare	Numărul
(a)	(b)	(c)
1.	<i>Asigurările de viață</i>	*
1.1.	Clasa 1. Asigurările de viață, anuitățile și asigurările de viață suplimentare	
1.2.	Clasa 2. Asigurările de căsătorie, asigurările de naștere	
1.3.	Clasa 3. Asigurările de viață și anuitățile care sunt legate de fondurile de investiții	
2.	<i>Asigurările generale</i>	*
2.1.	Clasa 1. Asigurările de accidente (inclusiv accidentele de muncă și bolile profesionale)	
2.2.	Clasa 2. Asigurările de sănătate	
2.3.	Clasa 3. Asigurările de vehicule terestre	
2.4.	Clasa 4. Asigurările de vehicule de cale ferată	
2.5.	Clasa 5. Asigurările de nave aeriene	
2.6.	Clasa 6. Asigurările de nave maritime, lacustre și fluviale	
2.7.	Clasa 7. Asigurările de bunuri în tranzit	
2.8.	Clasa 8. Asigurările de incendiu și de alte calamități naturale	
2.9.	Clasa 9. Alte asigurări de bunuri	
2.10.	Clasa 10. Asigurările obligatorii de răspundere civilă auto	
2.11.	Clasa 11. Asigurările de răspundere civilă avia	
2.12.	Clasa 12. Asigurările de răspundere civilă maritimă, lacustră și fluvială	
2.13.	Clasa 13. Asigurările de răspundere civilă generală	
2.14.	Clasa 14. Asigurările de credite	
2.15.	Clasa 15. Asigurările de garanții	
2.16.	Clasa 16. Asigurările de pierderi financiare	
2.17.	Clasa 17. Asigurările de protecție juridică	
2.18.	Clasa 18. Asigurările de asistență ale persoanelor aflate în dificultate în cursul deplasărilor sau absențelor de la domiciliu ori de la locul de reședință permanentă.	

Numele, prenumele și semnătura persoanei responsabile

INSTRUCȚIUNE
de completare a Formularului nr. 4
„Raport semestrial privind gestionarea reclamațiilor (intermediari în asigurări)”

1. Formularul nr. 4 „Raport semestrial privind gestionarea reclamațiilor (intermediari în asigurări)” se completează în baza tuturor reclamațiilor formulate de către persoanele care au calitatea sau intenționează să dobândească calitatea de contractant, asigurat, beneficiar al asigurării ori persoană păgubită, indiferent de statutul acestora de consumator sau non-consumator, conform definițiilor de mai jos:

1.1. *consumator* – orice persoană fizică, care intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește, sau beneficiază de servicii de asigurare pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;

1.2. *non-consumatori* – alții decât consumatorii.

2. La poziția „Secțiunea I. Date generale”:

2.1. la câmpul „Perioada de raportare”, se indică intervalul de raportare, corespunzător prezentului formular, exprimat prin numărul semestrului, redat cu cifre romane, și prin anul redat cu cifre arabe;

2.2. la câmpul „Furnizorul”, se indică denumirea completă a furnizorului – intermediarul în asigurări.

3. La poziția „Secțiunea II. Numărul de reclamații”:

3.1. la coloana (c) „Total”, se indică numărul total de reclamații depuse, indiferent de sursa de recepționare, rezultatul examinării sau termenul de examinare, ceea ce constituie suma coloanelor „d” și „e”;

3.2. la coloana (d) „non-consumatori”, se indică numărul de reclamații depuse de către non-consumatori din numărul total de reclamații.

În acest caz, se va considera drept reclamant persoana care a depus reclamația sau persoana în interesul căreia a fost depusă reclamația;

3.3. la coloana (e) „consumatori”, se indică numărul de reclamații depuse de consumatori din numărul total de reclamații, ceea ce constituie suma coloanelor „f” și „g”.

În acest caz, se va considera drept reclamant persoana care a depus reclamația sau persoana în interesul căreia a fost depusă reclamația;

3.4. la coloana (f) „femei”, se indică numărul de reclamații depuse de către femei (consumatori) din numărul total de reclamații.

În acest caz, se va considera drept reclamant persoana care a depus reclamația sau persoana în interesul căreia a fost depusă reclamația;

3.5. la coloana (g) „bărbați”, se indică numărul de reclamații depuse de către bărbați (consumatori) din numărul total de reclamații.

În acest caz, se va considera drept reclamant persoana care a depus reclamația sau persoana în interesul căreia a fost depusă reclamația;

3.6. la rândul 1. „Numărul de reclamații aflate în gestiune la începutul perioadei de raportare”, se indică numărul de reclamații aflate în proces de examinare la începutul perioadei de raportare;

3.7. la rândul 2. „Numărul de reclamații înregistrate în perioada de raportare”, se indică **numărul de reclamații înregistrate** în perioada de raportare;

3.8. la rândul 3. „Numărul de reclamații soluționate, inclusiv”, se indică numărul de reclamații soluționate în perioada de raportare, indiferent de rezultatul soluționării;

3.9. rândul 3.1. „după rezultatul soluționării” nu se completează, fiind completate sub-rândurile 3.1.1. – 3.1.4. cu datele aferente rezultatului soluționării reclamațiilor, după cum urmează:

3.9.1. la sub-rândul 3.1.1., se indică numărul de reclamații soluționate favorabil;

3.9.2. la sub-rândul 3.1.2., se indică numărul de reclamații soluționate parțial favorabil;

3.9.3. la sub-rândul 3.1.3., se indică numărul de reclamații soluționate defavorabil;

3.9.4. la sub-rândul 3.1.4., se indică numărul de reclamații soluționate tardiv;

3.10. la rândul 4. „Numărul de reclamații nesoluționate”, se indică numărul de reclamații în raport cu care furnizorul nu a emis un răspuns final și care se află în examinare, cu depășirea termenului legal;

3.11. la rândul 5. „Numărul de reclamații aflate în gestiune la sfârșitul perioadei de raportare”, se indică numărul de **reclamații aflate în gestiune la finalul perioadei de raportare, inclusiv cele în raport cu care se constată depășirea termenului legal de soluționare a reclamațiilor**;

3.12. la rândul 6 „Numărul de reclamații readresate”, se indică numărul de reclamații care au fost transmise altui furnizor, în condițiile pct. 8.2 din Regulament;

3.13. la rândul 7 „Numărul de reclamații clasate”, se indică numărul de **reclamații clasate** în condițiile pct. 7.8 și pct. 8.3 din Regulament.

Acestea nu se includ în totalul numeric al reclamațiilor soluționate sau nesoluționate.

4. La poziția „Secțiunea III. Obiectul reclamațiilor”:

4.1. la coloana (a) „Nr. d/o”, se indică numărul de ordine al înregistrării în raport;

4.2. la coloana (b) „Obiectul”, sunt indicate categoriile de reclamații;

4.3. la coloana (c) „Numărul”, se indică numărul reclamațiilor care se încadrează în categoria respectivă, după cum urmează:

4.3.1. la rândul 1. „Reclamații ce vizează contractarea poliței de asigurare”, se indică numărul de reclamații care au ca obiect lipsa sau insuficiența informațiilor privind condițiile poliței de asigurare (excluderi, perioadă de grație, riscuri acoperite etc.), publicitatea înșelătoare sau promisiunile neconforme cu termenii contractului; constrângerile sau practicile comerciale incorecte; neclaritățile privind valoarea primei sau metodele de plată; neeliberarea la timp a poliței de asigurare sau a condițiilor generale; refuzul nejustificat de încheiere a contractului de asigurare ori alte aspecte ce vizează interacțiunea cu furnizorul (intermediarul în asigurări) la etapa precontractuală sau la încheierea contractului de asigurare;

4.3.2. la rândul 2. „Reclamații ce vizează derularea contractului de asigurare”, se indică numărul de reclamații care au ca obiect comunicarea deficitară din partea intermediarului în asigurări, refuzul de modificare a datelor contractuale (beneficiar, adresă etc.), refuzul de prezentare a informației solicitate ori alte aspecte ce vizează interacțiunea cu intermediarul în asigurări în procesul de derulare a contractului de asigurare;

4.3.3. la rândul 3. „Reclamații ce vizează despăgubirile/indemnizațiile de asigurare” (se completează în cazul în care brokerul de asigurare prestează servicii de evaluare a riscurilor și acordă asistență în legătură cu regularizarea daunelor), se indică numărul de reclamații care au ca obiect refuzul de plată a despăgubirii/indemnizației de asigurare, tergiversarea plății despăgubirii de asigurare (încălcarea termenelor legale/contractuale), cuantumul despăgubirii de asigurare acordate, comunicarea deficitară privind motivele refuzului sau lipsa deciziei scrise, tergiversarea soluționării dosarului de daună, modul de evaluare a daunelor/constatarea prejudiciului ori alte aspecte ce vizează interacțiunea cu brokerul de asigurare în procesul de soluționare a dosarului de daună;

4.3.4. la rândul 4. „Reclamații privind interacțiunea cu personalul intermediarului în asigurări”, se indică numărul de reclamații care au ca obiect comportamentul necorespunzător al personalului/intermediarului în asigurări;

4.3.5. la rândul 5. „Altele”, se indică obiectul reclamațiilor care nu poate fi atribuit categoriilor specificate în rândurile 1. – 4., cu indicarea la coloana (c) a numărului de reclamații în cauză;

4.4. În cazul reclamațiilor care au ca obiect mai multe declarații de nemulțumire sau pretenții, entitatea raportoare va înscrie reclamația în rândurile 1. – 4., în funcție de natura fiecărui element reclamat.

5. La poziția „Secțiunea IV. Structura reclamațiilor după tipurile și clasele de asigurare”:

5.1. la coloana (a) se indică numărul de ordine al înregistrării în raport;

5.2. la coloana (b) „Tipurile și clasele de asigurare”, sunt indicate categoriile de reclamații;

5.3. la coloana (c) „Numărul”, se indică numărul reclamațiilor care se încadrează în categoria de reclamații corespunzătoare tipurilor și claselor de asigurare;

5.4. rândul 1. „Asigurările de viață” nu se completează, fiind completate sub-rândurile 1.1. – 1.3. cu datele aferente rezultatului soluționării reclamațiilor, după cum urmează:

5.4.1. la sub-rândul 1.1. „Clasa 1. Asigurările de viață, anuitățile și asigurările de viață suplimentare”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă;

5.4.2. la sub-rândul 1.2. „Clasa 2. Asigurările de căsătorie, asigurările de naștere”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă;

5.4.3. la sub-rândul 1.3. „Clasa 3. Asigurările de viață și anuitățile care sunt legate de fondurile de investiții”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care sunt legate de fondurile de investiții;

5.5. rândul 2 „Asigurările generale” nu se completează, fiind completate sub-rândurile 2.1. – 2.18. cu datele aferente rezultatului soluționării reclamațiilor, după cum urmează:

5.5.1. la sub-rândul 2.1. „Clasa 1. Asigurările de accidente (inclusiv accidentele de muncă și bolile profesionale)”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, pentru care se acordă despăgubiri financiare, despăgubiri în natură, despăgubiri mixte (financiare și în natură), despăgubiri pentru vătămări corporale, suferite de persoane în timpul transportului;

5.5.2. la sub-rândul 2.2. „Clasa 2. Asigurările de sănătate”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare „Asigurările de sănătate, pentru care se acordă despăgubiri financiare, despăgubiri în natură, despăgubiri mixte (financiare și în natură);

5.5.3. la sub-rândul 2.3. „Clasa 3. Asigurările de vehicule terestre”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare „Asigurările de vehicule terestre, altele decât cele feroviare, care acoperă daunele survenite la vehiculele terestre cu motor, daunele survenite la vehiculele terestre, altele decât cele cu motor”;

5.5.4. la sub-rândul 2.4. „Clasa 4. Asigurările de vehicule de cale ferată”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele survenite la vehiculele de cale ferată, care se deplasează sau transportă mărfuri ori persoane;

5.5.5. la sub-rândul 2.5. „Clasa 5. Asigurările de nave aeriene”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele survenite la navele aeriene;

5.5.6. la sub-rândul 2.6. „Clasa 6. Asigurările de nave maritime, lacustre și fluviale”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele survenite la navele maritime, daunele survenite la navele lacustre, daunele survenite la navele fluviale;

5.5.7. la sub-rândul 2.7. „Clasa 7. Asigurările de bunuri în tranzit”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele suferite de mărfuri, de bagaje și de alte bunuri transportate;

5.5.8. la sub-rândul 2.8. „Clasa 8. Asigurările de incendiu și de alte calamități naturale”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele suferite de proprietăți

și de bunuri, altele decât bunurile cuprinse în clasele 3, 4, 5, 6 și 7, cauzate de incendiu, explozie, furtună, alte fenomene naturale, în afară de furtună, energie nucleară, alunecări de teren;

5.5.9. la sub-rândul 2.9. „Clasa 9. Alte asigurări de bunuri”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele suferite de proprietăți și bunuri, altele decât bunurile cuprinse în clasele 3, 4, 5, 6 și 7, în cazul în care aceste daune sunt cauzate de furt, grindină sau îngheț, altele decât cele prevăzute la clasa 8;

5.5.10. la sub-rândul 2.10. „Clasa 10. Asigurările obligatorii de răspundere civilă auto”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele ce rezultă din folosirea vehiculelor (inclusiv răspunderea transportatorului);

5.5.11. la sub-rândul 2.11. „Clasa 11. Asigurările de răspundere civilă avia”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele care rezultă din folosirea navelor aeriene (inclusiv răspunderea transportatorului);

5.5.12. la sub-rândul 2.12. „Clasa 12. Asigurările de răspundere civilă maritimă, lacustră și fluvială”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele care rezultă din folosirea navelor maritime, lacustre și fluviale (inclusiv răspunderea transportatorului);

5.5.13. la sub-rândul 2.13. „Clasa 13. Asigurările de răspundere civilă generală”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă daunele din prejudiciul produs terților păgubiți, altele decât cele menționate la clasele 10, 11 și 12;

5.5.14. la sub-rândul 2.14. „Clasa 14. Asigurările de credite”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă următoarele riscuri: insolvabilitatea, creditul de export, vânzarea în rate, creditul ipotecar, creditul agricol;

5.5.15. la sub-rândul 2.15. „Clasa 15. Asigurările de garanții”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă garanțiile directe sau garanțiile indirecte;

5.5.16. la sub-rândul 2.16. „Clasa 16. Asigurările de pierderi financiare”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă riscurile de șomaj, insuficiența veniturilor, pierderile cauzate de condițiile meteorologice nefavorabile, nerealizarea beneficiilor, riscurile aferente cheltuielilor curente, cheltuielile comerciale neprevăzute, deprecierea valorii de piață, pierderile de rentă sau alte venituri similare, pierderile comerciale indirecte, altele decât cele menționate anterior, pierderile financiare necomerciale, alte pierderi financiare, conform clauzelor contractului de asigurare;

5.5.17. la sub-rândul 2.17. „Clasa 17. Asigurările de protecție juridică”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă, care acoperă cheltuielile aferente procedurii judiciare și alte cheltuieli cum ar fi: recuperarea pagubei suferite de asigurat într-o procedură civilă sau penală, apărarea ori reprezentarea asiguratului într-o procedură penală, administrativă sau împotriva unei reclamații îndreptate contra lui;

5.5.18. la sub-rândul 2.18. „Clasa 18. Asigurările de asistență ale persoanelor aflate în dificultate în cursul deplasărilor sau absențelor de la domiciliu ori de la locul de reședință permanentă”, se indică numărul de reclamații care vizează un produs de asigurare, încadrat în clasa de asigurare respectivă;

5.6. în cazul reclamațiilor în care produsul de asigurare este constituit din mai multe clase de asigurare, furnizorul va înscrie reclamația în rândurile 1. – 2., în funcție de tipurile și clasele de asigurare la care aceasta se referă.

6. Toate coloanele din formularul de raport se completează obligatoriu. Dacă furnizorul nu are nimic de reflectat la anumite activități, indicatorii din raport sau cerința în cauză nu se aplică acestuia, iar în celula respectivă din formular se indică cifra „0”.

7. La câmpul „Numele, prenumele și semnătura persoanei responsabile”, se indică numele, prenumele și semnătura persoanei responsabile din cadrul furnizorului.

FORMULAR DE RECLAMAȚIE

Către: O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L., mun. Chișinău, str. Burebista 25, MD-2032,
office@sff.md

Utilizarea formularului nu este obligatorie. Reclamația poate fi depusă și în formă liberă, cu indicarea informațiilor de
mai jos. Depunerea și examinarea reclamației sunt gratuite.

I. Date despre reclamant	
Numele, prenumele / denumirea	
Adresa poștală	
Telefon	
E-mail	
Calitatea reclamantului	☐ client/debitor ☐ fidejutor ☐ asigurat/beneficiar ☐ persoană păgubită ☐ altul: _____
Nr. și data contractului (dacă există)	
II. Reprezentantul reclamantului (dacă este cazul)	
Numele, prenumele / denumirea	
Documentul care confirmă împuternicirea (se anexează)	
III. Serviciul la care se referă reclamația	
☐ Credit ☐ Leasing financiar ☐ Intermediere în asigurări ☐ Altul: _____	
IV. Descrierea faptelor și a împrejurărilor care fac obiectul reclamației	
V. Solicitarea privind remedierea situației	

VI. Documente anexate
1. _____
2. _____
3. _____
VII. Modul preferat de primire a răspunsului
☐ la sediul Organizației ☐ prin poștă (scrisoare recomandată) ☐ prin e-mail

Declar că informațiile prezentate sunt corecte. Am fost informat(ă) că datele cu caracter personal sunt prelucrate de O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L. în scopul examinării reclamației, în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Data: _____ Semnătura reclamantului: _____

Se completează de Organizație

Nr. de înregistrare	Data înregistrării	Recepționat de (nume, semnătura)

CONFIRMARE DE PRIMIRE A RECLAMAȚIEI

Reclamația depusă de _____ a fost recepționată și înregistrată cu nr. _____ din _____.

Răspunsul final se comunică în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației.

Recepționat de: _____ Semnătura: _____

Lista persoanelor angajate
 ce au făcut cunoștință cu **Regulamentul privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor în cadrul
 O.C.N. „SFF Leasing & Finance” S.R.L.**

Nr.	Numele/prenumele	Funcția	Data	Semnătura