



APROBAT:
CEBOTARI NICOLETA
31 / 01 / 2025

**REGULAMENT
PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR
CONSUMATORILOR**

Chișinău, 2025

CUPRINS

- 1. DISPOZIȚII GENERALE**
- 2. NOȚIUNI UTILIZATE**
- 3. DEPUNEREA RECLAMAȚIEI**
- 4. ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIEI**
- 5. EXAMINAREA RECLAMAȚIEI**
- 6. PERFECTAREA ȘI ÎNREGISTRAREA RĂSPUNSULUI**
- 7. EVIDENȚA RECLAMAȚILOR ȘI RĂSPUNSURILOR**
- 8. DISPOZIȚII FINALE**

1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor consumatorilor (în continuare Regulamentul) stabilește cerințele privind întocmirea reclamațiilor și factorii de resort desemnați pentru managementul reclamațiilor parvenite de la clienții O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L.
- 1.2. Regulamentul este elaborat în conformitate cu Legea, nr. 105 din 13/03/2003, privind protecția consumatorilor, și ținând cont de Legea, nr. 202 din 12/07/2013, privind contractele de credit pentru consumatori.

2. NOȚIUNI UTILIZATE

- 2.1. În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni semnifică:
 - 2.1.1. **Client** – persoană fizică/juridică care a beneficiat de serviciile O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L. și deține, după caz, confirmarea serviciului prestat.
 - 2.1.2. **Managementul reclamațiilor** – ansamblul de acțiuni întreprinse în raport cu reclamațiile, și anume: recepționarea, înregistrarea, evidența, după caz, examinarea, perfectarea și expedierea răspunsului.
 - 2.1.3. **Persoană autorizată** – angajatul desemnat pentru soluționarea reclamației și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului.
 - 2.1.4. **Persoană responsabilă** – angajatul desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire, responsabil pentru prezența, completarea, păstrarea Registrului de evidență a documentelor intrate și Registrului de evidență a corespondenței de ieșire;
 - 2.1.5. **Reclamație** – expunere scrisă (sesizare, pretenție), susținută de documente probatoare, adresată de clienții O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L., prin care se aduce la cunoștință o încălcare a actelor normative privind protecția intereselor consumatorilor.
 - 2.1.6. **Reclamație anonimă** – reclamația care nu conține măcar unul din următoarele elemente: numele, prenumele, IDNP, datele de contact.
 - 2.1.7. **Reclamație incompletă** – reclamația care nu conține măcar unul din următoarele elemente: esența problemei, semnătura persoanei care a depus-o, după caz, confirmarea serviciului prestat și/sau documentele probatoare pe care se bazează.
 - 2.1.8. **Reclamație ilizibilă** – reclamația conținutul căreia, inclusiv a actelor anexate, total sau parțial nu poate fi citit.
 - 2.1.9. **Reclamație repetată** – reclamația depusă de aceeași persoană, cu aceeași esență a problemei și bazată pe aceleași documente probatoare, depusă de mai multe ori.

3. DEPUNEREA RECLAMAȚIEI

- 3.1. Clienții beneficiari ai serviciilor O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L. au posibilitatea de a depune reclamația în formă verbală sau scrisă.
 - 3.1.1. Reclamațiile verbale se prezintă preponderent în limba română sau, cu acordul persoanei autorizate, în altă limbă vorbită de aceasta.
 - 3.1.2. Reclamațiile scrise se depun în limba română, iar documentele redactate într-o limbă străină urmează a fi însoțite de traducerea legalizată, pentru a evita interpretarea lor eronată.
- 3.2. Reclamațiile scrise se expediază, în format electronic, prin email cu respectarea cerințelor unui document electronic, ori pe suport de hârtie, prin scrisoare recomandată sau depusă la oficiul O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L. cu aplicarea ștampilei de recepționare. Adresele pentru expedierea/depunerea reclamațiilor sunt:

- 3.2.1. Sediul companiei: MD2004, mun. Chișinău, str. Burebista, 23;
- 3.2.2. Email: office@sff.md.
- 3.3. Reclamația scrisă trebuie să conțină:
 - 3.3.1. numele/prenumele;
 - 3.3.2. IDNP;
 - 3.3.3. datele de contact;
 - 3.3.4. esența problemei;
 - 3.3.5. destinația la care se solicită răspunsul;
 - 3.3.6. data și semnătura.
- 3.4. La reclamație, după caz, se anexează în copie:
 - 3.4.1. confirmarea serviciului prestat;
 - 3.4.2. documentele probatoare pe care se bazează.

4. ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIEI

- 4.1. Înregistrarea și evidența reclamațiilor va fi efectuată de persoana responsabilă care a recepționat reclamația, desemnată de Directorul O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L.
- 4.2. La înregistrarea reclamației, pe prima pagină în colțul din dreapta jos, se va aplica ștampila de înregistrare pe care se va indica data recepționării și numărul de intrare, atribuit conform Registrului de evidență a documentelor intrate.
- 4.3. Atribuirea numărului se efectuează cronologic, pornindu-se cu nr. 01 la fiecare început de an calendaristic, urmat de ultimele două cifre ale anului curent și nr. contractului, conform următorului exemplu: **01/25/LF000**.
- 4.4. După înregistrare, persoana responsabilă va scana reclamația și o va salva în dosarul electronic al clientului.
- 4.5. Originalul reclamației se va prezenta directorului O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L. pentru desemnarea persoanei autorizate de examinare și, după caz, desemnarea persoanei autorizate de pregătirea răspunsului.
- 4.6. Persoana responsabilă va completa în Registrul de evidență a documentelor intrate informația privind reclamațiile înregistrate și răspunsurile expediate.
- 4.7. Reclamațiile verbale nu se înregistrează.

5. EXAMINAREA RECLAMAȚIEI

- 5.1. Examinarea reclamației va fi efectuată de persoana autorizată (persoanele autorizate) desemnată de Directorul O.C.N. “SFF LEASING & FINANCE” S.R.L.
- 5.2. Reclamațiile verbale vor fi soluționate prin oferirea răspunsului în mod verbal.
- 5.3. Reclamațiile scrise vor fi examinate până la 14 zile de la data înregistrării.
- 5.4. Dacă nu se referă la serviciile de plată sau condițiile contractuale, reclamațiile se examinează în 30 de zile de la data înregistrării.
- 5.5. Termenul de soluționare a reclamației poate fi prelungit de către Directorul O.C.N. “SFF LEASING & FINANCE” S.R.L., cu înștiințarea clientului, pe o perioadă corespunzătoare de 14/30 de zile, dacă:
 - 5.5.1. Reclamația se referă la un volum complex de informații;
 - 5.5.2. Pentru întocmirea răspunsului este necesară atragerea altor specialiști sau consultarea materialelor suplimentare.

- 5.6. Reclamațiile cu caracter de extraneitate, care necesită aplicarea unui act normativ nenațional, se examinează în decurs de 90 de zile, cu informarea clientului în 30 de zile despre măsurile întreprinse și necesitățile suplimentare apărute.
- 5.7. Dacă reclamațiile sunt ilizibile parțial sau acestea sunt incomplete, persoana autorizată va solicita clientului să înlăture neajunsurile în 15 zile, dacă sunt lizibile datele de contact.
- 5.8. În cazul reclamațiilor repetate persoana autorizată, în termen de 7 zile de la data primirii acesteia, solicită clientului să țină cont de răspunsul anterior, informându-l că orice alte reclamații similare vor fi lăsate fără examinare.
- 5.9. **Nu se examinează:**
- 5.9.1. Reclamațiile anonime;
 - 5.9.2. Reclamațiile ilizibile total;
 - 5.9.3. Reclamațiile expuse într-un limbaj ofensator sau necenzurat;
 - 5.9.4. Reclamațiile repetate depuse de 3 și mai multe ori;
 - 5.9.5. Reclamațiile ilizibile parțial sau incomplete, dacă n-au fost înlăturate neajunsurile până la expirarea perioadei acordate.

6. PERFECTAREA ȘI ÎNREGISTRAREA RĂSPUNSULUI

- 6.1. Răspunsul la reclamație se perfectează în 2 exemplare originale și se semnează de Directorul O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L.
- 6.2. Persoana responsabilă verifică corectitudinea perfectării răspunsului (semnătura, adresantul, vizele, etc.), îl înregistrează în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire și face consemnările necesare în Registrul de evidență a documentelor intrate.
- 6.3. La înregistrarea răspunsului, în colțul din stânga sus de pe prima pagină, se va aplica ștampila de înregistrare pe care se va indica data expedierii și numărul de ieșire.
- 6.4. Atribuirea numărului se efectuează cronologic, pornindu-se cu nr. 01 la fiecare început de an calendaristic, urmat de ultimele două cifre ale anului curent și nr. contractului, conform următorului exemplul: **01/25/LF000**.
- 6.5. După înregistrare, persoana responsabilă va scana răspunsul și-l va salva în dosarul electronic al clientului.
- 6.6. Un exemplar al răspunsului se expediază clientului, iar al doilea va fi păstrat la O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L.
- 6.7. În cazul în care rezultatele examinării reclamației urmează a fi comunicate și organului ierarhic superior, acestuia i se expediază o informație despre rezultatele examinării și copia răspunsului expedit clientului.

7. EVIDENȚA RECLAMAȚILOR ȘI RĂSPUNSURILOR

- 7.1. Originalul reclamației cu documentele anexate se păstrează în mapa documentelor intrate, iar, după caz, originalul răspunsului în mapa documentelor ieșite, în încăperi special amenajate pentru arhivă.
- 7.2. Copia reclamației cu documentele anexate și, după caz, copia răspunsului se păstrează în dosarul clientului.
- 7.3. Dacă esența problemei se referă la mai multe contracte încheiate între O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L. și client, câte o copie a reclamației cu documentele anexate și, după caz, a răspunsului la aceasta se păstrează în dosarele clientului pentru fiecare contract specificat.

8. DISPOZIȚII FINALE

- 8.1. O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L. va asigura buna organizare și desfășurare a managementului reclamațiilor, inclusiv legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.
- 8.2. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către persoana desemnată și/sau persoana autorizată constituie abatere disciplinară și se sancționează în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 8.3. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării reclamațiilor de către O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L., neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația Republicii Moldova.
- 8.4. Prezentul Regulament se publică pe pagina web <https://www.sff.md/>, fiind disponibil și la oficiul O.C.N. „SFF LEASING & FINANCE” S.R.L.