

APROBATĂ**prin Procesul-Verbal al Adunării Generale nr. 3 din 01.10.2026****O.C.N. „ECOFINANCE TECHNOLOGIES” S.R.L.****PROCEDURĂ INTERNĂ****privind fluxul, gestionarea și soluționarea reclamațiilor în cadrul O.C.N.
„ECOFINANCE TECHNOLOGIES” S.R.L.****Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE**

1.1. Obiect și domeniu de aplicare. Prezenta Procedură internă (în continuare – Procedură) stabilește mecanismul, fluxul operațional, cerințele minime, responsabilitățile, termenele și procedurile aplicabile procesului de recepționare, înregistrare, examinare, soluționare și raportare a reclamațiilor parvenite în cadrul Organizației de Creditare Nebancară „ECOFINANCE TECHNOLOGIES” S.R.L. (IDNO/cod fiscal 1018600034829, cu sediul în mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 6A, în continuare – Societatea sau Furnizorul).

1.2. Cadrul normativ de referință. Prezenta Procedură este elaborat în conformitate strictă cu:

- Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF) nr. 25/6 din 26 mai 2026 privind aprobarea Regulamentului privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor;
- Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare;
- Legea nr. 1/2018 privind organizațiile de creditare ne bancară;
- Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere;
- Actele de constituire și reglementările interne ale O.C.N. „ECOFINANCE TECHNOLOGIES” S.R.L.

1.3. Definiții și noțiuni cheie. În sensul Prezentei Proceduri, următorii termeni se definesc după cum urmează:

- Reclamant: orice persoană fizică ce are calitatea de consumator în sensul Legii nr. 105/2003 și al Legii nr. 202/2013 (debitor sau fidejutor persoană fizică ce acționează în scopuri nelegate de activitatea de întreprinzător, comercială sau profesională), precum și asigurații, beneficiarii, potențialii clienți sau clienții aferenți activităților financiare și de intermediere în asigurări desfășurate de Societate; În măsura aplicabilității, prin „reclamant” se înțelege și orice persoană care formulează o reclamație și se încadrează în categoriile prevăzute la pct. 1.1–1.7 din Regulamentul CNPF privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor.
- Reclamație: orice declarație de nemulțumire adresată în formă scrisă (sau pe suport durabil) Societății de către un reclamant, cu privire la activitatea, produsele financiare (credite ne bancare, leasing financiar) sau serviciile oferite de Societate (inclusiv serviciile de agent bancassurance);
- Reclamație soluționată favorabil: reclamație admisă integral de către Societate prin dispunerea măsurilor necesare pentru remedierea situației sesizate;

- Reclamație soluționată parțial favorabil: reclamație admisă parțial de către Societate prin dispunerea măsurilor necesare pentru remedierea situației corespunzător pretențiilor acceptate;
- Reclamație soluționată defavorabil: reclamație respinsă integral de către Societate, cu motivarea corespunzătoare;
- Reclamație soluționată tardiv: reclamație pentru care Societatea a emis un răspuns final după expirarea termenului legal de soluționare;
- Reclamație nesoluționată: reclamație în raport cu care Societatea nu a emis un răspuns final și care se află în examinare, cu depășirea termenului stabilit;
- Reclamație clasată: reclamație înregistrată de Societate, care nu poate fi examinată pe fond și este închisă fără soluționare, din cauza lipsei datelor necesare, a limbajului ofensator/amenințător sau a faptului că vizează un alt furnizor neafiliat/fără relație contractuală relevantă;
- Reclamație readresată: reclamație înregistrată de Societate, în raport cu care se constată că ține de competența unui alt furnizor/partener cu care Societatea are o relație contractuală directă (ex. companie de asigurări parteneră în activitatea de bancassurance), fiind transmisă acestuia pentru examinare și soluționare.

1.4. Principii aplicabile. Societatea gestionează și soluționează reclamațiile respectând cu strictețe principiile legalității, imparțialității, promptitudinii, transparenței, confidențialității și protecției drepturilor consumatorilor. Depunerea și examinarea reclamațiilor sunt gratuite, fiind interzisă perceperea oricăror taxe de la reclamanți.

Capitolul II. ORGANIZAREA FUNCȚIEI INTERNE ȘI PERSOANELE RESPONSABILE

2.1. Desemnarea persoanei responsabile. Funcția internă de gestionare și soluționare a reclamațiilor în cadrul O.C.N. „ECOFINANCE TECHNOLOGIES” S.R.L. este exercitată de unul din juriștii Societății, desemnat în mod expres în această calitate prin Ordin Intern al Administratorului Societății.

2.2. Independența decizională și atribuțiile. Persoana responsabilă beneficiază de independență operațională în investigarea cazurilor și formularea soluțiilor și exercită următoarele atribuții principale:

- Ținerea și actualizarea continuă a Registrului de evidență a reclamațiilor, asigurând integritatea acestuia;
- Preluarea promptă a tuturor reclamațiilor depuse prin canalele autorizate ale Societății;
- Emiterea și expedierea confirmărilor de primire către reclamanți în termenul normativ de maximum 5 zile lucrătoare;
- Examinarea imparțială, colectarea probelor, verificarea actelor contractuale și investigarea minuțioasă a stării de fapt sesizate;
- Formularea proiectului răspunsului final și a măsurilor de remediere, pe care le supune aprobării administratorului Societății (sau le semnează în baza împuternicirilor acordate);
- Comunicarea răspunsului final către reclamant prin mijlocul legal adecvat și arhivarea dovezilor de expediere/comunicare;
- Efectuarea analizei anuale privind cauzele recurente și riscurile operaționale și prezentarea raportului intern către administrator;
- Întocmirea, reconcilierea și transmiterea rapoartelor semestriale F1 și F4 către CNPF.

În cazul în care persoana responsabilă se află într-un conflict de interese sau există alte circumstanțe care îi pot afecta imparțialitatea, aceasta se abține de la examinarea reclamației și informează Administratorul în vederea desemnării unei alte persoane.

2.3. Mecanismul de substituire. În caz de absență justificată a persoanei responsabile (concediu de odihnă, incapacitate temporară de muncă, deplasare sau alt impediment legal), atribuțiile funcției interne sunt exercitate de drept de un specialist desemnat prin decizia/ordinul expres al Administratorului. Persoana substituit preia integral atribuțiile procedurale și accesul la Registrul de evidență, asigurând continuitatea neîntreruptă a procesului de soluționare a reclamațiilor și respectarea termenelor legale.

2.4. Instruirea periodică a personalului. Societatea asigură instruirea profesională periodică a persoanei responsabile și a personalului cu privire la gestionarea reclamațiilor și legislația aplicabilă: ori de câte ori este necesar (inclusiv la intervenirea modificărilor cadrului normativ, a procedurilor interne sau a riscurilor identificate) și periodic, cel puțin o dată la 2 ani. Prezenta Procedură se aduce în mod obligatoriu la cunoștința tuturor salariaților care interacționează direct cu clienții (front-office).

Capitolul III. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A RECLAMAȚIILOR ȘI ARHIVAREA.

3.1. Constituirea și regimul de securitate a Registrului. Societatea ține Registrul de evidență a reclamațiilor (în format electronic securizat și/sau pe suport de hârtie securizat). Sistemul de ținere a Registrului asigură integritatea datelor, consemnarea cronologică strictă fără omisiuni și interzice cu desăvârșire modificarea, alterarea sau ștergerea înregistrărilor deja efectuate. Toate reclamațiile se înregistrează în ordine cronologică și în ordinea recepționării, indiferent de modalitatea de transmitere sau de locul recepționării.

3.2. Conținutul obligatoriu al Registrului. Pentru fiecare reclamație, Registrul cuprinde obligatoriu următoarele 10 rubrici:

1. Numărul de ordine al reclamației;
2. Numărul (indicele) de înregistrare al reclamației;
3. Data recepționării și înregistrării reclamației;
4. Numele și prenumele sau denumirea reclamantului;
5. Datele de contact ale reclamantului (adresa poștală, număr de telefon, e-mail, altele);
6. Serviciul financiar sau activitatea la care se referă reclamația (credit nebancar, bancassurance, etc.);
7. Obiectul concret și sinteza pretențiilor formulate;
8. Data soluționării reclamației și modul/rezultatul soluționării (favorabil, parțial favorabil, defavorabil, clasat, readresat, tardiv);
9. Prejudiciul material sau financiar invocat de reclamant (dacă a fost cuantificat);
10. Alte mențiuni relevante (termen de răspuns, mod de transmitere, detalii de remediere etc.).

3.3. Termenul de arhivare și păstrare. Registrul de evidență, dosarele fiecărei reclamații (incluzând reclamația inițială, probele acumulate, corespondența purtată, răspunsul final emis și recipisa/confirmarea dovezii de comunicare) se păstrează în arhiva Societății pe o perioadă de minimum 3 (trei) ani calculați de la data soluționării definitive a reclamației.

Capitolul IV. TRANSPARENȚA ȘI INFORMAREA CLIENȚILOR

4.1. Afișarea informațiilor obligatorii. Societatea afișează la loc vizibil la sediul său din mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 6A, la oficiile/punctele sale de lucru (după caz), precum și pe pagina web oficială a companiei, informații complete și actualizate privind:

- Procedura de depunere a reclamațiilor, canalele disponibile și termenele legale de soluționare;
- Datele de contact directe ale persoanei responsabile de gestionarea reclamațiilor (jurist, telefon, e-mail de contact direct);
- Dreptul reclamantului de a se adresa Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPf - bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 77, mun. Chișinău, MD-2012, e-mail: office@cnpf.md, www.cnpf.md), instanțelor de judecată competente sau entităților de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), inclusiv datele de contact ale autorității competente și ale entităților SAL competente, după caz.

4.2. Eliberarea informațiilor pe suport durabil. La solicitarea oricărui client sau consumator, Societatea îi pune la dispoziție gratuit informațiile menționate la pct. 4.1 pe suport durabil (pe hârtie sau prin e-mail), în termen de cel mult 1 (una) zi lucrătoare de la data solicitării.

Capitolul V. RECEPȚIONAREA, ÎNREGISTRAREA ȘI FLUXUL RECLAMAȚIILOR.

5.1. Canalele de depunere a reclamațiilor. Reclamațiile se depun în formă scrisă sau prin mijloace electronice prin intermediul următoarelor canale:

- Depunere directă la sediul Societății (mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 6A) sau la punctele de deservire;
- Expediere prin poștă sau servicii de curierat la adresa sediului;
- Expediere prin poștă electronică (la adresa oficială de e-mail a Societății);
- Canale electronice/platforme web puse la dispoziție de Societate, cu asigurarea trasabilității și confirmării primirii.

5.2. Confirmarea recepționării. Societatea confirmă reclamantului primirea reclamației într-un termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data recepționării. Confirmarea se realizează prin eliberarea dovezii/numărului de înregistrare pe loc (la depunerea la sediu), prin notificare electronică sau pe suport durabil. Dacă reclamația se soluționează în termen de până la 5 zile lucrătoare, transmiterea unei confirmări separate nu mai este obligatorie. În cazul reclamațiilor telefonice, confirmarea verbală include numărul de referință al reclamației.

5.3. Transmiterea internă de la oficii/puncte secundare. În cazul în care reclamația este recepționată la un sediu secundar, agenție sau punct de lucru, personalul respectiv o transmite persoanei responsabile în termen de cel mult 1 (una) zi lucrătoare din momentul primirii. În cazul asistenților/intermediarilor secundari, termenul de redirecționare către Societate este de maximum 2 zile lucrătoare.

5.4. Reclamații verbale și anonime. În cazul pretențiilor exprimate verbal (telefonic sau la ghișeu), angajatul Societății informează clientul despre dreptul și procedura de depunere în formă scrisă. Refuzul clientului de a depune reclamația scrisă sau caracterul anonim al sesizării nu exonerează Societatea de obligația de a investiga aspectele sesizate, însă exclude obligația de a emite un răspuns formal scris.

5.5. Limbaj ofensator și amenințări. Societatea este în drept să nu emită răspuns la reclamațiile care conțin injurii, limbaj vulgar, ofensator sau amenințări la securitatea, viața sau sănătatea

personalului/famiiliilor acestora. Faptele vor fi investigate intern, iar numărul reclamațiilor respective se include obligatoriu în raportările statistice. Reclamațiile respective se raportează, de asemenea, CNPF în condițiile prevăzute de Regulamentul CNPF.

5.6. Cerințe privind conținutul reclamației. Reclamația conține: numele/prenumele sau denumirea reclamantului, datele de contact (adresa, telefon, e-mail), descrierea faptelor și a circumstanțelor reclamate, cerințele concrete de remediere și semnătura (olografă sau electronică calificată conform Legii nr. 124/2022). În cazul depunerii prin mijloace electronice agreeate de Societate, lipsa semnăturii electronice calificate este admisă conform procedurii interne, dacă identitatea expeditorului poate fi verificată. În cazul reprezentării, reclamația este însoțită de documentul care atestă împuternicirea reprezentantului.

5.7. Reclamații semnate de mai multe persoane. În cazul în care reclamația este semnată de mai multe persoane, se indică destinatarul răspunsului. În lipsa unei asemenea indicări, răspunsul se comunică tuturor semnatarilor, în măsura în care comunicarea este permisă de legislația aplicabilă.

Capitolul VI. EXAMINAREA, TERMENELE ȘI FORMULAREA RĂSPUNSULUI.

6.1. Termenul general de examinare. Societatea examinează reclamația și expediază răspunsul final în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia. Prolungirea termenului este permisă exclusiv în cazurile strict prevăzute de lege.

6.2. Clarificări și completări. Dacă textul reclamației este ilizibil sau nu cuprinde date suficiente pentru examinare, persoana responsabilă informează reclamantul și îi solicită precizări în termen de 3 zile lucrătoare de la recepționare.

6.3. Anexe la reclamație. Reclamația poate fi însoțită de documente relevante. Societatea poate solicita completarea sau clarificarea informațiilor necesare examinării.

6.4. Readresarea reclamațiilor. În cazul în care reclamația vizează activitatea unui partener contractual al Societății (de exemplu, o societate de asigurări parteneră în cadrul contractului de bancassurance), persoana responsabilă readresează reclamația entității competente în termen de 5 zile lucrătoare de la recepționare și informează concomitent reclamantul despre redirectionare.

6.5. Reclamații în afara competenței. În cazul în care reclamația nu ține de competența Societății, nu vizează un produs sau serviciu financiar al acesteia ori a fost depusă împotriva altui furnizor fără o relație contractuală relevantă, reclamantului i se explică motivele și, dacă este posibil, i se comunică informații privind profesionistul/autoritatea competentă.

6.6. Reclamații repetitive. În cazul în care o reclamație vizează același obiect și aceleași temeuri ca o reclamație deja soluționată anterior pentru același client, Societatea nu este obligată să reexamineze fondul, informând reclamantul în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrare.

6.7. Informarea privind stadiul examinării. La solicitarea reclamantului, Societatea îl informează cu privire la stadiul examinării reclamației, acțiunile întreprinse și, după caz, măsurile planificate pentru soluționarea acesteia.

6.8. Conținutul răspunsului final. Răspunsul final se redactează într-un limbaj clar, respectuos și concis, și include:

- Numărul și data de înregistrare a reclamației;
- Datele de identificare ale reclamantului;
- Descrierea succintă a circumstanțelor și a pretențiilor invocate;
- În caz de admitere integrală sau parțială: măsurile dispuse/executate pentru remediere sau clauzele propunerii de tranzacționare amiabilă;
- În caz de admitere integrală sau parțială, după caz, măsurile care urmează a fi întreprinse pentru remediere și termenul pentru realizarea acestora;
- În caz de respingere (parțială sau totală): motivele clare, temeiurile contractuale/legale ale refuzului și mențiunea expresă privind dreptul reclamantului de a se adresa Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF), entităților SAL sau instanțelor de judecată;
- În cazul unei soluționări amiabile: condițiile esențiale ale acesteia, termenul pentru acceptarea sau refuzul propunerii și acțiunile ce urmează a fi întreprinse de reclamant.

6.9. Semnarea și comunicarea răspunsului. Răspunsul final se semnează de către Administratorul societății sau de către persoana responsabilă (în baza împuternicirilor), olograf sau cu semnătură electronică calificată conform Legii nr. 124/2022. Comunicarea răspunsului se realizează prin canalul utilizat de reclamant sau prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție, după caz, inclusiv pe suport durabil. Societatea păstrează sarcina probațiunii transmiterii răspunsului.

6.10. Răspunsul telefonic. Răspunsul final poate fi comunicat telefonic numai în cazul în care reclamația este soluționată în termen de cel mult 5 zile lucrătoare, reclamantul își exprimă acordul, iar convorbirea este înregistrată și păstrată în dosarul reclamației.

Capitolul VII. MONITORIZAREA INTERNĂ ȘI RAPORTAREA CĂTRE CNPF.

7.1. Analiza periodică și raportarea internă. Persoana responsabilă analizează periodic, dar cel puțin o dată pe an, registrul și cauzele reclamațiilor, întocmind o notă de analiză a riscurilor operaționale și a deficiențelor recurente/sistemice, prezentând propuneri de măsuri corective Administratorului. Analiza va include, de asemenea, cauzele recurente și/sau sistemice, riscurile potențiale care pot afecta procesele, produsele sau serviciile Societății, inclusiv problemele care nu au făcut direct obiectul reclamațiilor.

7.2. Raportarea semestrială către CNPF. În calitate de organizație de creditare nebancară și agent bancassurance, O.C.N. „ECOFINANCE TECHNOLOGIES” S.R.L. transmite semestrial către Comisia Națională a Pieței Financiare următoarele formulare:

- Formularul F1 – „Raport semestrial privind gestionarea reclamațiilor (credite)” (Anexa nr. 1 la Regulament), care reflectă reclamațiile aferente contractelor de credit nebancar;
- Formularul F4 – „Raport semestrial privind gestionarea reclamațiilor (intermediari în asigurări)” (Anexa nr. 4 la Regulament), care reflectă reclamațiile aferente activității de bancassurance, după caz.

7.3. Termenul și modul de transmitere a rapoartelor.

- Termen de prezentare: Rapoartele F1 și F4 se prezintă semestrial, până la data de 25 a lunii următoare semestrului de gestiune (respectiv, până la 25 iulie pentru Semestrul I și până la 25 ianuarie pentru Semestrul II). Dacă data de 25 este zi de odihnă/sărbătoare, termenul expiră în următoarea zi lucrătoare;
- Format și adresă: Rapoartele se întocmesc în limba română, se semnează cu semnătură electronică calificată (Legea nr. 124/2022) de către Administratorul Societății sau persoana responsabilă desemnată și se expediază însoțite de fișierele corespunzătoare în format Excel (.xls sau .xlsx) la adresa oficială office@cnpf.md;
- Regula completării integrale: Toate rubricile formularelor se completează obligatoriu. În cazul rubricilor pentru care nu există activitate sau date de raportat, se înscrie obligatoriu cifra „0”;
- Rectificarea datelor: În cazul identificării unor erori și/sau date incomplete în rapoartele transmise, Societatea prezintă raportul rectificat către CNPF în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la identificarea erorii sau primirea notificării din partea CNPF.
- În cazul în care transmiterea electronică a raportării nu este posibilă, Societatea informează imediat CNPF și aplică modalitatea alternativă de transmitere prevăzută de Regulamentul CNPF, urmând să transmită raportarea electronică după înlăturarea impedimentului.

Capitolul VIII. DISPOZIȚII FINALE.

8.1. Intrarea în vigoare. Prezenta Procedură intră în vigoare la data aprobării de către Consiliul Societății și devine aplicabil conform cerințelor normative începând cu data de 1 octombrie 2026.

8.2. Răspunderea. Nerespectarea prevederilor prezentei Proceduri și a termenelor procedurale constituie abatere disciplinară și atrage răspunderea conform Codului Muncii și legislației sectoriale aplicabile.

O.C.N. „ECOFINANCE TECHNOLOGIES” S.R.L.

Administrator: Guzun Lilian

Responsabil funcție internă: Radu Radu, Jurist


