



**Aprobat de Consiliul
OCN Prima Finanțare SRL**

procesul-verbal din 20. 01. 2026

Actualizat prin procesul-verbal din 22. 09. 2026

PROCEDURĂ INTERNĂ PRIVIND GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

I DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezenta Procedură privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor (în continuare – Procedura) este elaborată în conformitate cu Legea nr.1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, ținând cont de cerințele Hotărârii CNPF nr.25/6 din 26.05.26 cu privire la aprobarea Regulamentului de gestionare și soluționare a reclamațiilor.

1.2. Scopul Procedurii este de a asigura un mecanism accesibil, transparent, eficient și documentat pentru soluționarea reclamațiilor, precum și identificarea și remedierea eventualelor deficiențe în activitatea OCN PRIMA FINANȚARE SRL (în continuare – Compania).

1.3. Procedura urmărește respectarea următoarelor principii și obiective:

- a) protejarea drepturilor și intereselor legitime ale clienților;
- b) soluționarea reclamațiilor într-un termen rezonabil și în conformitate cu cerințele legale;
- c) asigurarea unui tratament echitabil și imparțial al reclamantului;
- d) transparență și comunicare, reclamantul este informat clar despre pașii și rezultatul soluționării;
- e) prevenirea repetării situațiilor care au generat reclamații;
- f) îmbunătățire continuă a proceselor și serviciilor Companiei .

1.4. Prezenta Procedură se aplică tuturor sucursalelor, subdiviziunilor și angajaților Companiei care interacționează cu clienții sau participă la procesul de gestionare și soluționare a reclamațiilor.

1.5. Procedura se aplică reclamațiilor formulate în legătură cu produsele și serviciile financiare oferite de Companie respectiv activitatea de creditare si intermediere in domeniul asigurarilor.

II. DEFINITII

Reclamație – orice sesizare formulată de un client privind nemulțumiri legate de produsele sau serviciile financiare ale Companiei.

Reclamant – persoana fizică sau juridică ce depune o reclamație împotriva Companiei, referitoare la produsele sau serviciile financiare oferite ori la modul de desfășurare a activității acesteia.

Registrul reclamațiilor – evidența oficială, în format fizic sau electronic, în care se consemnează cronologic toate reclamațiile primite și modul de soluționare.

Persoana responsabilă – Managerul pe conformitate desemnat prin ordinul Directorului, care coordonează procesul de gestionare și soluționare a reclamațiilor.

Răspuns final – comunicarea oficială transmisă reclamantului, care conține decizia privind reclamația și, după caz, măsurile întreprinse.

Suport durabil – orice mijloc care permite stocarea informației astfel încât să fie accesibilă ulterior (ex.: hârtie, e-mail, document PDF).

Entitate competentă – organizația sau autoritatea către care se redirecționează reclamațiile ce nu țin de competența Companiei, dar au legătură contractuală sau legală.

III. RESPONSABILITĂȚI

3.1. Persoana responsabilă de gestionarea și soluționarea reclamațiilor este **Managerul pe conformitate**, desemnat prin ordin al Directorului. În lipsa acestuia, atribuțiile sunt preluate de persoana desemnată pentru substituire. La nivelul sucursalelor, reclamațiile depuse direct sunt recepționate de **managerii de sucursală** și transmise către Persoana responsabilă.

3.2. Atribuțiile persoanei responsabile

- primește și analizează reclamațiile;
- asigură înregistrarea acestora în Registrul reclamațiilor;
- verifică dacă reclamația conține informațiile necesare pentru examinare;
- coordonează și colaborează cu departamentele relevante pentru soluționarea reclamației:
 - **Departamentul Credite** pentru aspecte legate de creditare;
 - **Contabilul-șef** pentru calcule de dobânzi și plăți;
 - **Departamentul Juridic** pentru litigii și acțiuni în instanță;
 - **Responsabilul pe asigurari** pentru reclamații privind intermedierea în domeniul asigurărilor;
- formulează și transmite răspunsul către client;
- monitorizează respectarea termenelor de soluționare;
- ține evidența reclamațiilor și identifică problemele recurente;
- raportează periodic conducerii situațiile gestionate și, conform cerințelor legale, către organele de supraveghere (CNPF);
- propune măsuri de îmbunătățire atunci când reclamațiile indică deficiențe sistemice.
- participă la instruirii periodice privind gestionarea reclamațiilor, cel puțin o dată la doi ani sau ori de câte ori este necesar, inclusiv la modificarea cadrului normativ sau a procedurilor interne.

3.3. Conducerea Companiei

- analizează rapoartele Persoanei responsabile;
- aprobă măsurile corective atunci când acestea sunt necesare;
- monitorizează implementarea măsurilor și respectarea procedurii.

3.4. Angajații și Managerii de Sucursale

- transmit imediat către Persoana responsabilă orice reclamație primită;
- oferă informațiile și documentele necesare pentru soluționare;
- respectă principiile de transparență, imparțialitate și confidențialitate.

IV. ÎNREGISTRAREA ȘI CONFIRMAREA RECEPȚIONĂRII RECLAMAȚIILOR

4.1. Reclamațiile pot fi depuse de către reclamanți, în formă scrisă, prin următoarele modalități:

- a) direct, la sediul central sau la sucursalele Companiei (conform listei de pe site-ul www.primafinantare.md);
- b) prin intermediul serviciilor poștale sau de curierat;
- c) prin poșta electronică, la adresa oficială de e-mail destinată recepționării reclamațiilor: reclamatii@primafinantare.md;
- d) operatorului on-line www.primafinantare.md (în cazurile excepționale ce țin de tentative de fraudă);

4.2. Reclamațiile parvenite prin modalitățile prevăzute la pct. 4.1. din prezenta Procedură se înregistrează în Registrul reclamațiilor de către persoana responsabilă de gestionarea și soluționarea reclamațiilor.

În cazul în care reclamația este depusă la sucursală, aceasta urmează a fi transmisă persoanei responsabile în termen de 1 zi lucrătoare de la recepționare.

4.3. Persoana responsabilă consemnează în Registrul reclamațiilor, în ordine cronologică, fiecare reclamație recepționată de Companie, atribuindu-i un număr de înregistrare și indicând data recepționării, datele necesare pentru identificarea reclamantului, obiectul reclamației, modalitatea de depunere și alte informații relevante pentru gestionarea acesteia.

4.4. Registrul trebuie să asigure integritatea datelor înscrise și să nu permită modificarea sau ștergerea informațiilor deja înregistrate. Numerotarea reclamațiilor începe de la numărul „01” la începutul fiecărui an calendaristic. Registrul va cuprinde cel puțin informațiile obligatorii prevăzute la pct. 12 din Regulamentul aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 25/6 din 26.05.2026, inclusiv etapa examinării, măsurile întreprinse, data și modul soluționării, precum și motivul soluționării defavorabile sau parțial favorabile, după caz.

4.5. Persoana responsabilă confirmă reclamantului recepționarea reclamației în termen de 5 zile lucrătoare de la data recepționării, comunicându-i, după caz, numărul de înregistrare al reclamației și informațiile relevante privind modul și termenul de examinare a acesteia.

4.6. Confirmarea recepționării reclamației și răspunsul final se transmite prin același canal prin care a fost depusă reclamația sau printr-un alt canal de comunicare indicat de reclamant, în măsura în care acesta permite confirmarea recepționării și comunicarea informațiilor relevante.

Pentru reclamațiile depuse la sediu central sau la orice altă sucursală, dovada recepționării se eliberează la momentul depunerii, prin aplicarea ștampilei companiei, data recepționării și semnătura persoanei care a recepționat.

4.7. În cazul în care clientul se adresează verbal cu o nemulțumire la sediul Companiei, telefonic sau în cadrul unei audiențe, angajatul care recepționează sesizarea informează clientul despre dreptul de a formula o reclamație în scris. Dacă reclamația verbală nu este formulată ulterior în scris, aceasta nu exonerează Compania de obligația de a investiga situația reclamată, însă nu are obligația de a emite un răspuns.

4.8. Dacă reclamațiile vizează aspecte ce nu țin de competența Companiei, dar se referă la servicii sau produse furnizate de o entitate cu care Compania are relații contractuale ori obligații legale, acestea sunt înregistrate și urmează a fi transmisă în termen de cel mult 5 zile lucrătoare către entitatea competentă, reclamantul este informat cu privire la redirectionarea acesteia.

4.9. Dacă reclamația nu vizează activitatea companiei sau nu se referă la un produs/serviciu financiar, persoana responsabilă comunică reclamantului, în termen de 5 zile lucrătoare, motivele pentru care reclamația nu poate fi soluționată.

4.10. În cazul reclamațiilor anonime sau cele fără date de contact suficiente se consemnează în Registrul reclamațiilor, dar nu se confirmă reclamantului.

4.11. Dacă textul reclamației nu poate fi descifrat sau datele sunt insuficiente, reclamantului i se solicită concretizarea în termen de 3 zile lucrătoare de la recepționare.

V. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

5.1. În urma examinării, persoana responsabilă remite răspunsul final și înregistrează în Registru decizia privind reclamația în cel mult 15 zile lucratoare.

5.2. Decizia se înregistrează în Registru și poate fi:

- a) admiterea integrală a reclamației;
- b) admiterea parțială a reclamației;
- c) respingerea reclamației, cu indicarea motivelor;
- d) întreprinderea unor măsuri corective;
- e) remedierea situației individuale a clientului;
- f) modificarea sau îmbunătățirea unor proceduri interne;
- g) alte măsuri necesare.

5.3. În cazul identificării unei încălcări sau deficiențe, persoana responsabilă propune măsuri pentru înlăturarea acestora și prevenirea repetării.

5.4. Pe durata examinării, persoana responsabilă menține comunicarea cu reclamantul atunci când acest lucru este necesar pentru soluționarea eficientă a reclamației, iar în cazul în care sunt necesare informații sau documente suplimentare din partea reclamantului, acestea se solicită fără întârzieri nejustificate.

5.5. Răspunsul final trebuie să fie clar, complet și motivat, incluzând rezultatul, constatările, motivele soluției și dreptul de a se adresa CNPF sau instanței.

5.6. Comunicarea cu reclamantul se efectuează prin datele de contact indicate de acesta, cu respectarea cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal. Persoanele implicate în proces sunt obligate să păstreze confidențialitatea informațiilor la care au acces. Accesul la dosarele reclamațiilor este limitat la persoanele care au nevoie de aceste informații pentru exercitarea atribuțiilor de serviciu.

5.7. În cazul în care examinarea nu poate fi finalizată în termenul aplicabil, reclamantul este informat cu privire la stadiul examinării, motivele întârzierii și termenul estimat de finalizare, în condițiile legale.

5.8. Reclamația soluționată anterior, având același obiect și teme, nu se reexaminează, fapt despre care este informat reclamantul în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrare.

5.9. Depășirea termenelor interne stabilite pentru examinare se raportează persoanei responsabile și, după caz, conducerii Companiei.

VI. MONITORIZAREA ȘI RAPORTAREA

6.1. Persoana responsabilă monitorizează permanent reclamațiile și întocmește evidența indicatorilor principali (număr, sursă, obiect, termene, soluții, reclamații repetitive, cauze și măsuri corective).

6.2. Persoana responsabilă prezintă **lunar** rapoarte către conducerea companiei privind reclamațiile gestionate.

6.3. Persoana responsabilă transmite **semestrial** rapoarte către CNPF, conform cerințelor legale, în format electronic și semnate de organul executiv sau persoana responsabilă. În acest scop, persoana

responsabilă coordonează colectarea și verificarea informațiilor necesare, asigurând că datele raportate corespund evidențelor din Registrul reclamațiilor și documentelor justificative.

6.4. Reclamațiile cu risc semnificativ juridic, financiar sau reputațional sunt comunicate imediat conducerii, fără a aștepta raportarea periodică.

6.5. Dosarele reclamațiilor și registrul intern se păstrează minimum **3 ani** de la soluționare.

VII. DISPOZIȚII FINALE

7.1. Prezenta Procedură este adusă la cunoștința angajaților care interacționează direct cu clienții și/sau sunt implicați în gestionarea reclamațiilor.

7.2. Angajații trebuie să cunoască: canalele prin care pot fi recepționate reclamațiile, obligația de a nu refuza primirea unei reclamații, modalitatea de transmitere a reclamației către persoana responsabilă, termenele interne aplicabile, obligațiile privind confidențialitatea, obligațiile privind protecția datelor cu caracter personal.

7.3. Sucursalele Companiei sunt responsabile pentru furnizarea promptă și completă a informațiilor necesare examinării reclamațiilor care vizează activitatea acestora.

7.4. Furnizarea informațiilor de către sucursale sau subdiviziuni nu înseamnă transferul responsabilității pentru soluționarea reclamației. Persoana responsabilă rămâne cea care coordonează procesul și formulează decizia finală, cu implicarea subdiviziunilor competente în funcție de natura reclamației

7.5. Prezenta Procedură se aplică în coroborare cu Regulamentul privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor aprobat prin Hotărîrea CNPF nr.25 din 26.05.26 și cu celelalte acte normative aplicabile activității Companiei.

7.6. Compania asigură informarea clienților prin:

- afișarea vizibilă la sediu și sucursale;
- publicarea pe site-ul oficial;
- furnizarea pe suport durabil, la cererea clientului, în termen de 1 zi lucrătoare.

7.7. Informațiile puse la dispoziția clienților includ:

- modalitatea de depunere a reclamației;
- termenele de soluționare;
- datele de contact ale persoanei responsabile sau punctului de contact;
- dreptul de a se adresa CNPF sau unei entități de soluționare alternativă a litigiilor.

ANEXE

Anexa nr. 1 – Registrul reclamațiilor;