

**Aprobat:**

prin Ordinul nr. 0423/11  
din 11.04.2023

Director general  
Luchianenco Veaceslav



**REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE  
SOLUȚIONARE  
A PRETENȚILOR CLIEȚILOR O.C.N. "MOGO LOANS" S.R.L.**

## CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților O.C.N. "Mogo Loans" S.R.L. (în continuare "**Regulament**") stabilește persoanele și subdiviziunile din cadrul O.C.N. "Mogo Loans" S.R.L. (în continuare "**Societatea**") care sunt responsabile de examinarea petițiilor clienților, modul și termenele de examinare a acestor pretenții și de informare a clienților despre deciziile aprobate.
2. Termenii utilizați în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în Legea cu privire la organizațiile de creditare nebancară nr. 1 din 16.03.2018.
3. Prezentul Regulament stabilește procedura de soluționare a oricăror expuneri adresate de către clienții Societății, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Societății sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta (în mod generic în continuare "**petiție**").
4. În procesul de soluționare a petiției de către Societate, clientul are următoarele drepturi:
  - să-și expună personal argumentele;
  - să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
  - să prezinte documente și informații suplimentare;
  - să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;
  - să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
  - să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției sale;
  - să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
  - să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.
5. Societatea este obligată să primească și să înregistreze petițiile de la clienți și să ia toate măsurile necesare pentru a răspunde petițiilor depuse în termenul și condițiile prevăzute de prezentul Regulament și legislația în vigoare.
6. În procesul de soluționare a petițiilor, Societatea este obligată să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal ale clientului.

## CAPITOLUL II. DEPUNEREA ȘI ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

7. Petiția se depune personal, prin curier, ori se expediază prin poștă la adresa Societății, pe adresa electronică [info@mogo.md](mailto:info@mogo.md) sau prin fax și urmează a fi înregistrată în mod obligatoriu de către Societate. Petiția se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația și urmează a fi semnată de client, indicându-se numele, prenumele, domiciliul și alte date pentru identificarea acestuia.
8. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a clientului, precum și alte date de contact.
9. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.
10. În cazul în care primește o petiție a cărei text este ilizibil sau care nu conține date suficiente pentru examinarea ei, în termen de 3 zile lucrătoare Societatea va înștiința clientul despre acest

fapt, solicitându-i concretizarea subiectului abordat. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi clientului în termen de 3 zile lucrătoare.

11. Înregistrarea și evidența petițiilor va fi realizată de către angajatul împuternicit din cadrul **Departamentului Serviciu Clienți**.
12. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari personal, sau prin curier, pe suport de hârtie, persoana responsabilă din sediul O.C.N. „Mogo Loans” S.R.L. înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și, la solicitarea acestuia, eliberează petiționarului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite Administratorului Societății. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare. Înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire. Administratorului Societății va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina petiția în cauză.
13. La depunerea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari, electronic, prin expedierea textului pe emailul - [info@mogo.md](mailto:info@mogo.md), persoana autorizată din sediul O.C.N. „Mogo Loans” S.R.L. va printa textul mesajului și va înregistra petiția/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare, după care o transmite Administratorului Societății. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare, înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire. Administratorul societății va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina Reclamația/petiția în cauză.
14. Petițiile și răspunsurile la acestea se vor înregistra în registrele corespondenței de intrare și ieșire, ținute în mod obligatoriu de către Societate. Înscrierea în registre se va face astfel încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștersă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii). Înscrierile în registre vor fi vizibile și clare.

### CAPITOLUL III. EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

15. După înregistrarea petiției, aceasta se transmite Administratorului general al Societății care va desemna persoana responsabilă de soluționarea acesteia. Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește Societatea de examinarea în termen și mod corespunzător a petițiilor.
16. Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct.7 și pct.8 se consideră anonime și nu se examinează, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.
17. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat clientul în scris sau în formă electronică.
18. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, clientul urmând să primească un singur răspuns. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează clientul.
19. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat a Societății, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.



20. Pentru soluționarea corectă a petițiilor adresate, Administratorul Societății va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate, iar în acest sens în răspunsul Societății se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
21. Persoanele responsabile să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu șeful Departamentului Recuperare Datorii din cadrul O.C.N. „Mogo Loans” S.R.L (sau persoana care îl substituie).
22. Petițiile se examinează în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia de către Societate. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către Administratorul Societății cu cel mult o lună, fapt despre care este informat clientul. Petițiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.
23. Răspunsul la petiție se pregătește în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare Administratorul Societății într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări. Răspunsurile se semnează de către Administratorul general ori de persoana împuternicită de acesta.
24. La examinarea petiției, persoana responsabilă, sau persoana autorizată este obligată să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr.133 din 8 iulie 2011 “Privind protecția datelor cu caracter personal”.
25. Răspunsurile se semnează de către Administratorul societății ori de persoana împuternicită de acesta.
26. Se împuternicește cu dreptul de a semna răspunsurile la petiții juriștii din Departamentul Recuperare Creanțe.
27. Persoanele responsabile, sau autorizate vor fi sancționate pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de răspuns, neasigurarea păstrării adecvate și corespunzătoare a petițiilor și răspunsurilor
28. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința clientului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia – în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire. Dovada recepționării răspunsului de către client se pune în sarcina Societății (e.g. semnătura clientului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).
29. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea Societății sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze către autoritatea de supraveghere.



#### CAPITOLUL IV. DISPOZIȚII FINALE

30. Administratorul Societății este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și soluționare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.
31. Administratorul Societății este obligat să evalueze semestrial activitatea de soluționare a petițiilor și să aplice sancțiuni corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli, precum și să întreprindă măsuri în vederea înlăturării cauzelor și condițiilor care generează petiții întemeiate.
32. Dispozițiile prezentului Regulament se completează cu reglementările interne ale Societății și fișele de post pentru fiecare funcție din cadrul Societății.
33. Organele de conducere ale Societății vor asigura ca prevederile prezentului Regulament să fie aduse la cunoștința personalului Societății.
34. Comisia Națională a Pieței Financiare, sediul căreia se află în mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77, MD 2012, [info@cnpf.md](mailto:info@cnpf.md) este autoritatea, căreia i se poate adresa petiționarul, sau grupul de petiționari, în cazul în care consideră refuzul de a examina petiția neîntemeiat, consideră că a fost depășit termenul de examinare a petiției sau nu este de acord cu răspunsul primit. La fel, acesta poate contesta răspunsul primit în instanțele de judecată, ori poate depune o reclamație la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, la adresa mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 78, MD 2012, [secretariat@isspnpc.gov.md](mailto:secretariat@isspnpc.gov.md), în cazul în care petiționarul are statutul de consumator.





Ministerul Economiei



**Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea  
Produselor Nealimentare și Protecția  
Consumatorilor (ISSPNPC)**

(Adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78, MD-2012)

**Telefonul consumatorului:**

**022 51-51-51**

(apelabil din orice rețea fixă sau mobilă la tarif normal)

sau

**080 028 028**

(apelabil din raioanele Republicii Moldova  
în rețeaua fixă Moldtelecom cu tarif gratuit)

Pentru asigurarea drepturilor în calitate de consumatori  
cereți și păstrați **bonul de casă** sau **alt document** care  
confirmă faptul cumpărării produsului sau prestării  
serviciului precum și **confirmarea garanției**.

**Termenul de garanție al produselor de folosință îndelungată  
este de 2\* ani, iar pentru servicii 6 luni.**

(\* a se vedea prevederile art. 18-18<sup>5</sup> ale Legii nr. 105 din  
13.03.2003 privind protecția consumatorilor)

**[www.consumator.gov.md](http://www.consumator.gov.md)**

