CORPORAȚIA DE FINANȚARE

Tel: +373 22 59 55 59
office@corporatia.md
www.corporatia.md

OCN „Corporația de Finanțare Rurală" SA
str. Ion Creangă 10/5, mun. Chișinău, MD-2069
IDNO 1002600000283, Capital social 5.223.675 lei
Director General Șamatailo Sandu

Anexa nr. 1
la Regulamentul privind gestionarea
și soluționarea reclamațiilor

# PROCEDURA INTERNĂ
## privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor

### DISPOZIȚII GENERALE

Prezenta Procedură este elaborată și aprobată în conformitate cu Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 25/6 din 26 mai 2026 privind aprobarea Regulamentului cu privire la gestionarea și soluționarea reclamațiilor, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, precum și cu Regulamentul intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor al O.C.N. „Corporația de Finanțare Rurală" S.A. (denumită în continuare Corporația).

1. Scopul prezentei Proceduri constă în stabilirea modalităților de depunere a reclamațiilor și sesizărilor adresate Corporației, a persoanelor responsabile de soluționarea acestora, precum și a modului de comunicare a răspunsurilor către reclamanți.
2. Prezenta Procedură urmărește următoarele obiective principale:
   **2.1.** descrierea detaliată a procesului de recepționare, examinare și soluționare a reclamațiilor, inclusiv a termenelor și modalităților de informare a clienților, consumatorilor și a publicului larg;
   **2.2.** protejarea intereselor clienților și persoanelor terțe prin îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate și a relațiilor cu clienții, în vederea creșterii competitivității Corporației pe piață.
3. O.C.N. „Corporația de Finanțare Rurală" S.A. acordă o atenție deosebită oferirii unor servicii de calitate superioară și instituie mecanisme accesibile, transparente și eficiente care permit clienților, consumatorilor și publicului larg să formuleze reclamații, sesizări, sugestii sau opinii. Corporația aplică proceduri interne riguroase care garantează examinarea promptă și obiectivă a tuturor reclamațiilor, în strictă conformitate cu prevederile legale.
4. Prezenta Procedură este elaborată în conformitate cu următoarele acte normative:

- Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Codul Civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06.06.2002;
- Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare;
- alte acte normative în vigoare.

**Termeni și definiții**

5. **Consumator** – persoană fizică care intenționează să comande, comandă, procură sau utilizează produse și servicii pentru scopuri care nu țin de activitatea sa de antreprenoriat sau profesională.
6. **Reclamație** – exprimarea unei nemulțumiri de către reclamant, în formă scrisă sau verbală, referitoare la produsele, serviciile, angajații sau activitatea Corporației. Reclamațiile se disting de sugestii, sesizări simple, solicitări de informare, clarificări sau expresii de mulțumire.
7. **Examinator** – angajatul Corporației desemnat de organul de conducere, responsabil de examinarea reclamației în termenele stabilite, conform prevederilor prezentei Proceduri.

Tel: +373 22 59 55 59
office@corporatia.md
www.corporatia.md

OCN „Corporația de Finanțare Rurală" SA
str. Ion Creangă 10/5, mun. Chișinău, MD-2069
IDNO 1002600000283, Capital social 5.223.675 lei
Director General Șamatailo Sandu

**Recepționarea reclamațiilor**

8. Reclamațiile reprezintă o sursă importantă de informații pentru îmbunătățirea performanței și calității serviciilor oferite de O.C.N. „Corporația de Finanțare Rurală" S.A.
9. Reclamațiile pot fi depuse prin următoarele modalități:
   - **9.1.** în formă scrisă, pe suport hârtie, depuse personal la Oficiul Central sau la oricare dintre oficii secundare ai Corporației (adresele sunt disponibile pe pagina web: https://www.corporatia.md)
   - **9.2.** în formă electronică, prin intermediul paginii web a Corporației: https://www.corporatia.md
   - **9.3.** prin e-mail, la adresa: office@corporatia.md
   - **9.4.** prin apel telefonic la numărul: +373 22 595 559.
10. Reclamația trebuie să conțină obligatoriu următoarele elemente:
    - **10.1.** numele, prenumele, adresa poștală, adresa de e-mail și numărul de telefon al reclamantului;
    - **10.2.** descrierea clară a serviciului/produsului contestat, cu referire la documentele relevante (după caz);
    - **10.3.** modalitatea preferată de primire a răspunsului (poștă, e-mail, telefon) și datele de contact corespunzătoare. În lipsa unei opțiuni exprese, răspunsul se va transmite prin modalitatea în care a fost recepționată reclamația;
    - **10.4.** semnătura reclamantului în cazul reclamațiilor depuse pe suport hârtie sau semnătura electronică în cazul reclamațiilor depuse prin e-mail.
11. Reclamațiile care nu conțin elementele menționate la pct. 10 nu vor fi examinate sub aspectul soluționării. Acestea vor fi totuși luate în considerare în vederea îmbunătățirii activității interne.
12. Reclamațiile primite de Corporație se înregistrează în Registrul de evidență a reclamațiilor, conform actelor interne ale Corporației.
13. Reclamațiile primite la oficii secundare sau alte puncte de contact se scanează de către conducătorul unității respective și se transmit în aceeași zi prin e-mail la adresa office@corporatia.md pentru înregistrare centralizată.

**Soluționarea reclamațiilor**

14. Corporația examinează reclamația și comunică răspunsul în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data recepționării.
15. Recepționarea, înregistrarea și monitorizarea reclamațiilor sunt asigurate de serviciul secretariat sau de o altă persoană desemnată de Directorul General. Aceasta este responsabilă de ținerea Registrului reclamațiilor, întocmirea rapoartelor periodice către CNPF și monitorizarea întregului proces de soluționare.
16. Directorul General analizează natura reclamației, desemnează un examinator responsabil și stabilește termenele concrete de soluționare.
17. Examinatorul studiază reclamația, colectează informațiile necesare, elaborează propuneri de soluționare și le prezintă Directorului General spre aprobare.
18. Pe parcursul examinării, examinatorul poate comunica cu reclamantul prin aceeași modalitate prin care a fost primită reclamația, în cazul în care sunt necesare clarificări suplimentare.
19. În cazuri excepționale, dacă soluționarea nu este posibilă în termen de 15 zile, Corporația va transmite un răspuns provizoriu în care va indica motivele întârzierii și termenul estimativ pentru răspunsul final. Termenul maxim pentru răspunsul final nu poate depăși 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data recepționării reclamației.
20. Reclamațiile anonime (fără date de identificare a reclamantului) sau cele care conțin limbaj vulgar, ofensator ori injurios nu vor fi soluționate, dar aspectele semnalate vor fi analizate intern.
21. Răspunsul final, inclusiv decizia Corporației, se comunică reclamantului în formă scrisă (pe suport hârtie prin scrisoare recomandată sau electronic, prin mail), la datele de contact indicate.

Tel: +373 22 59 55 59
office@corporatia.md
www.corporatia.md

OCN „Corporația de Finanțare Rurală" SA
str. Ion Creangă 10/5, mun. Chișinău, MD-2069
IDNO 1002600000283, Capital social 5.223.675 lei
Director General Șamatailo Sandu

**22.** Autoritatea de supraveghere competentă este Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF). În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de răspunsul Corporației, poate sesiza CNPF prin:

**22.1.** mail (cu semnătură electronică) la office@cnpf.md

**22.2.** poștă, la sediul CNPF (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 77);

**22.3.** telefonul consumatorului: 022 85 95 95 (luni–vineri, 08:30–17:30).

**Prevederi finale**

**23.** Prezenta Procedură se revizuiește la necesitate sau cel puțin o dată la doi ani.

**24.** Prezenta Procedură se publică pe pagina oficială a Corporației (https://www.corporatia.md) în conformitate cu cerințele legislației în vigoare.