

PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR ***privind serviciile de plată***

1. Obiectul

Prezenta procedură descrie modalitatea de depunere și examinare a reclamațiilor/sesizărilor către Moldcell, în calitate de prestator de servicii de plată/emitent de monedă electronică, în scopul asigurării transparenței informației oferite și a corectitudinii utilizării serviciilor de plată.

1. Modalități de depunere a reclamațiilor/sesizărilor

- apel la Departamentul Suport Clienți

444, 78500500, 0224444444 – apel din rețea națională

+37378500500 - apel din străinătate

- la unul din oficiile Moldcell. Contactele și programul de lucru al oficiilor Moldcell le puteți accesa [aici](#).

- prin poștă, la adresa: mun. Chișinău, str. Belgrad 3, MD-2060;

- e-mail la adresa electronică moldcell@moldcell.md.

Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii serviciilor de plată sunt înregistrate de către Moldcell în registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații, sau în registrul (condica) de reclamații, ținute în modul stabilit.

2. Forma și conținutul reclamațiilor/sesizărilor

Reclamațiile/sesizările pot fi depuse de către utilizatorul serviciilor de plată sau de către reprezentantul acestuia împuternicit în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Reclamațiile/sesizările urmează a fi expuse în mod clar, concis, cu bună-credință și să conțină următoarele elemente:

- a) numele și prenumele reclamantului;
- b) codul fiscal/IDNP (pentru clienții Moldcell)
- c) obiectul reclamației / oficiul Moldcell sau numele, prenumele angajatului care v-a deservit etc.;
- d) adresa de poștă electronică, dacă se solicită expedierea răspunsului prin intermediul poștei electronice;
- e) data depunerii reclamației;
- f) telefon de contact;
- g) semnătura olografă a reclamantului pentru reclamațiile depuse pe suport hârtie;
- h) semnătura electronică în cazul reclamațiilor/sesizărilor transmise în formă electronică. (Conform Legii nr. 124/2022 privind identificare electronică și serviciile de încredere);
- i) adresa poștală sau email-ul la care urmează să fie expeditat răspunsul.

Dacă reclamația/sesizarea nu corespunde cerințelor stabilite, solicitantului i se aduc la cunoștință neajunsurile și i se acordă termen rezonabil pentru înlăturarea lor. În cazul neînlăturării neajunsurilor în termenul oferit, reclamația/sesizarea nu se va examina.

Reclamațiile/sesizările anonime sau cele ce nu întrunesc cerințele indicate supra sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a utilizatorului, nu se examinează.

Reclamațiile/sesizările ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, nu se examinează de către Moldcell.

3. Termenul de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor

- a) Moldcell examinează reclamația utilizatorului de servicii de plată/deținătorului de monedă electronică și comunică decizia sa în cel mult 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației în conformitate cu art. 104 al Legii privind serviciile de plată și moneda electronică nr.114 din 18.05.2012.
- b) În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința Moldcell, acesta va transmite un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care reclamantul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

4. Dreptul de a se adresa autorităților competente în cazul dezacordului față de soluția emisă

Comisia Națională a Pieței Financiare, reprezintă autoritatea de control, supraveghere și protecție a drepturilor consumatorilor în raport cu prestatorii de servicii de plată/emitenți de monedă electronică.

În cazul în care clientul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, acesta are dreptul să se adreseze către Comisia Națională a Pieței Financiare sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la petiție copia de pe răspunsul Moldcell sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa Moldcell.

Reclamațiile către CNPF pot fi depuse prin următoarele modalități:

- prin e-mail la adresa office@cnpf.md;
- prin intermediul oficiilor poștale;
- la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77).

Mai multe detalii privind atribuțiile CNPF pot fi accesate pe site-ul oficial: www.cnpf.md.