

PROCEDURA DE DEPUNERE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

conform Regulamentului aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 25/6 din 26.05.2026 (în vigoare de la 01.10.2026)

1. Cine poate depune o reclamație

Orice consumator, client sau potențial client al O.C.N. „MSA Credit” S.R.L., personal sau prin reprezentant legal ori împuternicit. La depunerea prin reprezentant, reclamația se însoțește de documentul care confirmă împuternicirea.

2. Ce este o reclamație

O declarație de nemulțumire cu privire la activitatea, produsul sau serviciul oferit de O.C.N. „MSA Credit” S.R.L.

3. Modalități de depunere în formă scrisă

- la sediul O.C.N. „MSA Credit” S.R.L. — Chișinău, str. Vasile Alecsandri 80/B, C2;
- prin poștă sau curier — MD-2012, Chișinău, str. Vasile Alecsandri 80/B, C2;
- prin e-mail – reclamatii@msacredit.md.

Reclamația transmisă prin e-mail nu necesită semnătură electronică calificată în cazul în care este expediată de la o adresă de poștă electronică înregistrată anterior în baza de date a O.C.N. „MSA Credit” S.R.L. ca dată de contact a clientului. Dacă reclamația parvine de la o adresă de e-mail care nu figurează în baza de date a O.C.N. „MSA Credit” S.R.L. ca dată de contact a reclamantului, aceasta trebuie semnată cu semnătură electronică calificată, în conformitate cu Legea nr. 124/2022, în scopul confirmării identității semnatarului.

4. Ce trebuie să conțină reclamația

- numele/prenumele sau denumirea reclamantului;
- date de contact (telefon, adresă poștală sau e-mail);
- descrierea faptelor și împrejurărilor reclamate;
- solicitările privind remedierea situației, după caz;
- semnătura reclamantului sau a reprezentantului (ori semnătură electronică calificată), cu excepția depunerii prin e-mail în condițiile prevăzute la pct. 3.

Se pot anexa orice documente în susținerea pretențiilor.

5. Depunerea este gratuită

O.C.N. „MSA Credit” S.R.L. nu percepe nicio taxă sau plată pentru depunerea ori examinarea reclamației.

6. Confirmarea primirii

O.C.N. „MSA Credit” S.R.L. confirmă recepționarea în cel mult 5 zile lucrătoare de la data primirii reclamației. La depunerea la sediu se eliberează dovadă pe loc; în celelalte cazuri se transmite o notificare. Confirmarea poate lipsi dacă reclamația se soluționează în cel mult 5 zile lucrătoare de la primire.

7. Termenul de soluționare

Răspunsul final se comunică în 15 zile lucrătoare de la înregistrare. Termenul poate fi prelungit numai dacă legea o permite expres. La solicitare, reclamantul este informat despre etapa examinării reclamației și acțiunile întreprinse.

8. Date insuficiente

Dacă reclamația nu poate fi descifrată sau nu conține date suficiente, O.C.N. „MSA Credit” S.R.L. solicită clarificări în termen de 3 zile lucrătoare de la recepționare.

9. Comunicarea răspunsului

Răspunsul se transmite prin același canal prin care a fost depusă reclamația, dacă reclamantul nu a indicat altul. La comunicarea prin poștă — prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție.

Prin excepție, răspunsul final al reclamației soluționate poate fi comunicat prin telefon în cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării reclamației, cu acordul reclamantului și cu condiția păstrării înregistrării convorbirii minimum 3 ani de la data soluționării reclamației. Acordul reclamantului pentru comunicarea telefonică se consemnează în cadrul convorbirii înregistrate. Dacă aceste condiții nu sunt îndeplinite, răspunsul se comunică potrivit regulii de mai sus.

10. Dreptul de a te adresa altor autorități

Depunerea reclamației la MSA Credit nu anulează dreptul reclamantului de a se adresa, cu aceleași pretenții:

- Comisiei Naționale a Pieței Financiare — bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 77, MD-2012, Chișinău; office@cnpf.md;
- instanței de judecată;
- unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (SAL).

11. Date de contact pentru reclamații și informații

- telefon pentru suport 022-85-71-17
- prin e-mail — reclamatii@msacredit.md

Prezenta Procedură de depunere și soluționare a reclamațiilor poate fi descărcată și păstrată. La solicitare, informațiile privind depunerea și soluționarea reclamațiilor se oferă pe hârtie sau pe alt suport durabil, în termen de o zi lucrătoare de la solicitare.

12. Situații speciale

- Reclamație privind alt furnizor cu relație contractuală relevantă: readresare și informarea reclamantului în maximum 5 zile lucrătoare de la recepționare.
- Reclamație repetată cu același obiect și teme, soluționată anterior: MSA Credit nu este obligată să o reexamineze; reclamantul este informat în maximum 5 zile lucrătoare de la înregistrare.
- Reclamație anonimă/verbală neformalizată: situația se investighează, dar nu este obligatoriu un răspuns.