



REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților de către

O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L.

Aprobat de către Administratorul O.C.N. „Credit pentru tine” S.R.L.

GILCA Valeriu



CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție / înregistrare / examinare / răspuns a petițiilor (sesizărilor/propunerilor) clienților, sau ale persoanelor interesate, în adresa O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L., autoritatea de resort, persoane responsabile și autorizate să primească și să soluționeze petițiile acestora, regulile interne privind examinarea și termenele de soluționare a petițiilor.

1.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți angajații O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L.

1.3. Prezentul Regulament este elaborat în baza Codului Administrativ nr. 116 din 19.07.2018, Regulamentului Comisiei Naționale a Pieței Financiare (C.N.P.F.) cu privire la dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară a informației privind acordarea serviciilor, precum și Hotărârii C.N.P.F. nr. 38/14 din 28.09.2012.

CAPITOLUL II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

2.1. Petiție - orice solicitare scrisă, sesizare, pretenție, reclamație, semnată de către clientul sau clienții O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. sau altă persoană fizică, fie juridică, sau grup de persoane prin care se contestă activitatea sau vreun act al O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L., al angajaților O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. sau se înaintează careva cereri, revendicări, sau se exprimă un punct de vedere. Petițiile se depun la sediul O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L.

2.2. Autoritate de resort – administratorul O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L.

2.3. Persoană responsabilă - angajatul O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. desemnat să examineze petiția și să o transmită cu propunerea de rigoare autorității de resort.

2.4. Persoana autorizată - angajatul O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire.

CAPITOLUL III. PROCESUL DE PRIMIRE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR/SESIȚĂRILOR

3.1. Petiționarii vor depune în scris petiția, adresată O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L., prin depunere personală sau prin transmiterea acesteia pe suport de hârtie prin intermediul unui serviciu specializat de curierat la sediul juridic sau în oficiul secundar al O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L.

3.2. În petiție, semnatarul indică obligatoriu numele, prenumele, adresa sa de domiciliu, la care solicită, să fie informat cu privire la rezultatele examinării acesteia. Petiția trebuie să fie semnată de către petiționar. 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 petiționarului și alte date de contact.

3.3. În cazul în care petiționarul nu indică datele prevăzute în pct. 3.2., O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. nu va examina petiția, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente. O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. nu va reexamina petițiile adresate repetat, ce nu conțin date noi, argumente sau informații noi, înștiințând despre aceasta petiționarul.

3.4. Reclamațiile/sesizările înregistrate în Registrul de reclamații.

3.4.1. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor prin intermediul Registrului de reclamații de către clienți/solicitanți, persoana autorizată din cadrul O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. aduce la cunoștință despre acest fapt autorității de resort. Autoritatea de resort va indica persoana responsabilă, ce va examina Reclamația/petiția în cauză.

3.4.2 Persoana responsabilă, desemnată de autoritatea de resort, este obligată, odată cu transmiterea răspunsului către petiționar, să înscrie în Registrul de reclamații, despre măsurile luate.

3.5. Petițiile prezentate pe suport de hârtie.

3.5.1. Petițiile pe suport de hârtie se depun în adresa O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L.

3.5.2. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari personal, sau prin curier, pe suport de hârtie, persoana autorizată din sediul O.C.N. Credit pentru Tine 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 autorității de resort. 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. Autoritatea de resort va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina petiția în cauză.

3.6. Persoanele responsabile să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului.

3.6.1 În cazul în care, prin petiție, sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al participantului profesionist, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

3.7. La examinarea petiției, autotitatea de resort, 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".

3.8. Proiectul răspunsului la petiție/reclamație se pregătește în scris în termen ce nu depășește:

- 10 zile calendaristice de la data înregistrării, pentru petițiile care nu necesită o studiere și examinare suplimentară.
- 10 zile calendaristice pentru petițiile remise de Comisia Națională a Pieței Financiare, iar în cazul în care va fi indicat un alt termen acesta unnează să fie respectat.
- 25 zile calendaristice pentru petițiile pentru care sunt necesare măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

3.9. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în tennen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

3.10. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției și soluția propusă de către O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. printr-o scrisoare cu aviz de recepție expediată la domiciliul indicat al petiționarului, sau pentru petițiile parvenite prin email, prin expediere la adresa utilizată de petiționar, sau indicată, în textul petiției. Răspunsul se înregistrează de către persoana autorizată în Registrul de ieșire al documentelor O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare autorității de resort, sau persoanelor împuternicite, într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

3.11. În cazul unui grup de petiționari, dacă în textul petiției lipsește informația căruia dintre petiționari urmează să i se comunice răspunsul, acesta va fi transmis către primul semnatar al petiției.

3.12. Răspunsurile se semnează de către persoana de resort ori de persoana împuternicită de acesta.

CAPITOLUL IV. DREPTURILE PETIȚIONARULUI

4.1. Pe parcursul examinării petiției, petiționarul se bucură de următoarele drepturi:

- să expună personal argumente și să prezinte probe persoanei responsabile;
- să beneficieze de serviciile avocatului sau a unui specialist desemnat de acesta;
- să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 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;
- să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

CAPITOLUL V. RĂSPUNDEREA PERSOANEI RESPONSABILE ȘI AUTORIZATE

5.1. Răspunsurile la petiții vor fi păstrate în dosare separate, alături de corespondența de intrare și ieșire din cadrul O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L., la ele fiind atașate toate documentele cu privire la petiție, asigurându-se integritatea acestora.

5.2 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

CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE

6.1. Comisia Națională a Pieței Financiare, sediul căreia se află în mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77, MD 2012, 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 Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, la adresa mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 78, MD 2012, consumator@ai3C.gov.md, în cazul în care petiționarul are statutul de consumator.

6.2. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L.

6.3. Persoanele interesate vor fi informate despre prevederile Regulamentului prin afișarea acestuia pe panoul din sediul O.C.N. Credit pentru Tine S.R.L. și pe site-ul companiei.

PENTRU CONSUMATORI ȘI PETIȚIONARI

Autoritatea abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor: **Agencia pentru Protecția Consumatorilor** (Adresa: mun. Chișinău, str.Vasile Alecsandri 78, MD-2012)

Linia fierbinte: tel. 022 74-14-64 sau 0 800 28 0 28 (apel gratuit din raioanele republicii)
www.consumator.gov.md E-mail: consumator@apc.gov.md

Examinarea reclamației se efectuează la prezentarea bonului de casă, sau a unui alt document care confirmă faptul cumpărării produsului sau prestării serviciului.

Autoritatea abilitată cu funcții de supraveghere a activității organizațiilor de creditare nebancară: **COMISIA NAȚIONALĂ A PIEȚEI FINANCIARE** (Adresa: mun. Chișinău, bdul.Ștefan cel Mare și Sfânt 77, MD-2012)

Linia fierbinte: tel. 022 85-94-05 www.cnpf.md E-mail: info@cnpf.md