



01.12.2019

REGULAMENTUL **privind modalitatea de examinarea a petițiilor de către** **O.C.N."ACCEPTCREDIT" S.R.L.**

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul regulament stabilește modalitățile de înregistrare, examinare, răspuns a petițiilor clienților în adresa O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L., autoritatea de resort, persoane responsabile și autorizate să primească și să soluționeze petițiile acestora.

2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru executare pentru toți angajații din toate subdiviziunile O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L.

3. Prezentul Regulament este elaborat în baza Hotărârii CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012. Legea cu privire la Organizațiile de Creditare Nebancară Nr. 1 din 16.03.2018. Legea nr. 190/1994 cu privire la petiționare și cu Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, ținând cont de cerințele Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

4. În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

4.1 Petiție – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L., în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L. în termenul stabilit a unei cereri de către acesta.

4.2 Persoană responsabilă – angajatul O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L., desemnat pentru soluționarea petiției și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L..

4.3 Persoană autorizată – angajatul O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L. desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire, responsabil de prezența și păstrarea Registrului de Sugestii și Reclamații în locul accesibil și vizibil de deservire a clienților și solicitanților.

5. În procesul examinării petiției de către O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L., petiționarul are următoarele drepturi:

5.1 să expună personal argumente persoanei responsabile;

5.2 să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;

5.3 să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;

5.4 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;

5.5 să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;

5.6 să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;

5.7 să solicite repararea pagubei în modul stabilit de legislație;

5.8 să solicite aplicarea ștampilei O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L. cu numărul de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

6. În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în petiție, O.C.N. „ACCEPTCREDIT” S.R.L. poate invita petiționarul la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

7. O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. este obligat să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr. 133 din 08.07.2011 “Privind protecția datelor cu caracter personal”.

II. PREZENTAREA PETIȚIILOR

8. Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier pe adresa mun. Chișinău str. Tighina 52, ori expediate prin poștă la adresa O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L.: mun. Chișinău str. Miron Costin 15/2 ap. 73, pe adresa electronică: info@acceptcredit.md și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L..

9. Petiția se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația.

10. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele, domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului.

11. 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.

12. Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct. 8 și pct. 9 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.

13. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmînd a fi informat în scris sau în formă electronică petiționarul.

14. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns.

15. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcîndu-se mențiune că s-a raspuns și se informează petiționarul.

16. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, 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.

17. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitîndu-i-se concretizarea problemelor abordate.

18. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

III. ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

19. Înregistrarea și evidența petițiilor se realizează prin intermediul angajatului desemnat de către conducătorul O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L..

20. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică ștampila de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare.

21. Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire, ținute de O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L..

22. Scrierea în registre se face astfel, încît 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).

23. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

24. După înregistrarea petițiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L.

25. Conducătorul O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. indică pe rezoluție persoana responsabilă desoluționarea petiției.

IV. EXAMINAREA PETIȚIILOR

26. Responsabil de soluționarea petiției este persoana nominalizată prima în rezoluție.

27. În lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare, etc.) O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. va numi o altă persoană responsabilă de examinarea în termen și adecvată a petițiilor.

28. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L., aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

29. Pentru soluționarea legală a petițiilor ce sunt adresate, conducătorul O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

30. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

31. 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.

32. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia de către O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L..

33. Petițiile remise de Comisia Națională a Pieței Financiare se examinează în termen de cel mult 15 zile din momentul recepționării acestora, iar în cazul în care se va indica un alt termen acesta urmează să fie respectat.

34. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

35. Petițiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenii stabiliți în legislația privind accesul la informație.

36. Răspunsurile la petiții se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare conducătorului O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

37. Răspunsurile se semnează de către conducătorul O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. ori de persoana împuternicită de acesta.

38. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia - în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.

39. Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

40. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze Comisiei Naționale a Pieței Financiare și/sau instanței de judecată.

V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR

41. Petițiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare conform nomenclatorului dosarelor aprobat de O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L..

42. Conducătorul O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L., precum și angajații acestuia, sînt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.

43. Dosarele cu materialele examinării petițiilor se păstrează în oficiile de serviciu sau în

încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.

44. Conducătorul O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. 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.

45. Persoana responsabilă a O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

46. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L. se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

47. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către O.C.N., „ACCEPTCREDIT” S.R.L., neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

VI. DISPOZIȚII FINALE

48. Prezentul regulament intră în vigoare din momentul semnării acestuia de către administratorul O.C.N. „Acceptcredit” S.R.L.

49. Persoanele interesate vor fi informate de prevederile prezentului regulament.