REGULAMENTUL

PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIENȚILOR
Organizației de Creditare Nebancară
„FINANCECASA”
Societate cu Răspundere Limitată
(în redacție nouă)

APROBAT
de către administratorul O.C.N. ,,FINANCECASA” S.R.L.
Ignatenco Andrei

prin Ordinul Societății din 01 iulie 2023

mun. Chișinău, 2023

1. Dispoziții generale

1.1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților (denumit în continuare: ,,Regulament") a fost elaborat în temeiul art. 5 din Legea nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, ținând cont de prevederile Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară și ale Codului Administrativ Republicii Moldova.

1.2. Prezentul Regulament stabilește modul de examinare a pretențiilor clienților de către Organizația de Creditare Nebancară „FINANCECASA" Societate cu Răspundere Limitată (în continuare: „Societate"), depuse de cetățenii Republicii Moldova, care sunt clienții Societății și cred că le-au fost încălcate drepturile și interesele legitime.

1.3. Petiționar poate fi și Comisia Națională a Pieței Financiare sau alte organizații, care apără, în condițiile legii, drepturile și interesele legitime ale clienților Societății.

1.4. Aprobarea prezentului Regulament are ca scop protecția drepturilor și intereselor legitime ale clienților Societății, precum și reglementarea situațiilor litigioase, inclusiv, ținând cont de prevederile art. 24 alin. (3) al Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

2. Modul de depunere a petițiilor de către clienții Societății

2.1. Prin petiție (cerere, plângere, propunere, adresare, reclamație), în prezentul Regulament, se înțelege o expunere scrisă adresată Societății de o persoană sau de un grup de persoane, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Societății sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.

2.2. Petiția către Societate poate fi depusă în scris: prin expedierea acesteia prin poștă pe adresa Societății; prezentarea la orice sucursală/oficiul secundar al Societății, precum și prin expunerea acesteia în Registrele de reclamații din sucursalele /oficiile secundare ale Societății.

2.3. Petiția către Societate poate fi depusă în formă electronică, cu condiția că a fost aplicată semnătura digitală conform legislației în vigoare privind semnătura electronică.

2.4. Cerințe față de perfectarea petiției:

2.4.1. Petiția poate fi depusă la Societate în limba de stat sau în limba rusă.

2.4.2. În petiția întocmită în forma scrisă se specifică numele, prenumele și domiciliul petiționarului. Petiția trebuie să fie semnată de către autor, în caz contrar, petiția se declară anonimă și nu se examinează.

2.4.3. În reclamația scrisă în Registrul de reclamații din sucursala/oficiul secundar al Societății se specifică data întocmirii reclamației, numele, prenumele și domiciliul petiționarului. Reclamația trebuie să fie semnată de autor, în caz contrar, ea se declară anonimă și nu se examinează.

2.4.4. Petiția întocmită în forma scrisă, poate fi depusă de reprezentantul petiționarului. În acest caz, în petiție se specifică numele, prenumele și domiciliul reprezentantului. Petiția trebuie să fie semnată de reprezentant. La petiție se anexează procura sau un alt act, care confirmă împuternicirile reprezentantului. În caz contrar, se consideră că petiția a fost depusă de o persoană neîmputernicită și/sau anonimă și nu se examinează.

2.4.5. În petiția întocmită în formă electronică se specifică numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului. Petiția trebuie să conțină semnătura electronică a autorului, în caz contrar, petiția se consideră anonimă și nu se examinează.

2.4.6. În cazul, în care petiția a fost expusă printr-un text scris de mână, scrisul trebuie să fie lizibil. În caz contrar, Societatea este în drept să nu o examineze și să-l anunțe pe petiționar despre motivele neexaminării, cu condiția că numele, prenumele și adresa acestuia sunt citibile.

2.4.7. Se interzice utilizarea în petiție a unor expresii ofensatoare și necenzurate. În caz contrar, Societatea este în drept să nu o examineze și să-l anunțe pe petiționar despre motivele neexaminării.

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Внимание: Документ содержит персональные данные. Последующая обработка этих данных может осуществляться только на условиях, предусмотренных Законом № 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных

2.4.8. Petiția nu trebuie să conțină amenințări la viața și sănătatea persoanelor cu funcții de răspundere ale Societății sau a membrilor familiilor lor, la ordinea publică, la securitatea națională, la viața, sănătatea sau bunurile terților persoane. În caz contrar, Societatea este în drept să nu o examineze și să o expedieze la organele de drept.

2.4.9. În petiție trebuie să fie expuse informații suficiente cu privire la problema, care se examinează. Dacă petiția nu conține un set suficient de informație, care să facă posibilă identificarea obiectului adresării, Societatea este în drept să nu o examineze și să-l anunțe pe petiționar despre motivele neexaminării.

2.5. Dacă petiția se expediază în adresa Societății prin poștă, prin scrisoare recomandată, 1 (un) exemplar de petiție este suficient. Momentul recepționării petiției de către Societate este fixat de către persoana responsabilă a acesteia și de către oficiul poștal.

2.6. Petiția depusă la sucursala/oficiul secundar al Societății poate fi întocmită în 2 (două) exemplare. În cazul dat, momentul primirii acestei petiții de către Societate este fixat prin semnarea de către angajatul sucursalei/oficiului secundar pe ambele exemplare, dintre care unul se transmite petiționarului sau prin semnarea acesteia de către persoana responsabilă a Societății.

2.7. Petițiile întocmite în formă electronică se expediază de petiționar pe adresa Societății prin poșta electronică. Totodată, fișierul semnăturii electronice se atașează împreună cu petiția. În caz contrar, petiția se declară anonimă și nu se examinează, iar Societatea îl informează despre aceasta pe petiționar.

3. Drepturile petiționarului

Petiționarul are dreptul:

3.1. Să beneficieze de serviciile unui avocat, reprezentant legal, reprezentant prin procură, perfectată în modul stabilit de lege.

3.2. Să furnizeze Societății materiale suplimentare sau să propună Societății să le solicite, dacă astfel de materiale pot influența la corectitudinea examinării petiției și la emiterea deciziei finale.

3.3. Să prezinte argumente personale, persoanei cu funcție de răspundere a Societății, care examinează petiția.

3.4. Să ia cunoștință cu materialele referitoare la examinarea petiției, dacă aceasta nu lezează drepturile și interesele legitime ale terților.

3.5. Să primească în scris răspunsul privind rezultatele examinării petiției și/sau notificarea despre neexaminarea acesteia, cu specificarea motivelor respective.

3.6. În cazul în care, în cadrul / în urma examinării petiției, petiționarului i-a fost cauzat un prejudiciu – să ceară recuperarea prejudiciului în modul stabilit de lege.

3.7. Să ceară în scris sau în formă electronică încetarea examinării petiției.

3.8. În cazul, în care petiționarul consideră că decizia luată în baza rezultatelor examinării petiției a fost incorectă (ilegală sau neîntemeiată), acesta este în drept să se adreseze în instanța de contencios administrativ, în termen de 30 de zile din momentul primirii răspunsului la petiție, iar dacă răspunsul nu a fost primit de către acesta - în termen de 30 de zile din momentul, în care urma să-l primească.

3.9. Litigiile referitoare la contractele de credit nebancare dintre Societate și clienți se soluționează, de asemenea, prin procedura de mediere.

4. Modul de primire a petițiilor de către Societate

4.1. Petițiile întocmite în forma scrisă și expediate de petiționar prin poștă, prin scrisoare recomandată, sunt primite de Societate la sediul acesteia. Persoana responsabilă, primind scrisoarea, o înregistrează în Registrul de evidență a corespondenței.

4.2. Petițiile întocmite în forma scrisă și aduse la sucursalele/oficiile secundar ale Societății sunt primite de către angajații acestora. La solicitarea clientului angajatul aplică semnătura lui pe ambele exemplare ale petiției și specifică numele și prenumele lui, data primirii petiției. Un exemplar se transmite petiționarului, al doilea exemplar este transmis de angajat la înregistrare Societății, la persoana responsabilă.

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Внимание: Документ содержит персональные данные. Последующая обработка этих данных может осуществляться только на условиях, предусмотренных Законом №. 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных

4.3. Reclamațiile expuse în Registrul de reclamații din sucursalele/oficiile secundare ale Societății sunt transmise de către angajatul acestora prin copierea filei respective din Registrul de reclamații la înregistrare persoanei responsabile. Data primirii reclamației se consideră data menționată în Registrul nominalizat.

4.4. Petițiile întocmite în formă electronică sunt primite prin poșta electronică de către angajatul împuternicit al Societății, care primind petiția, o transmite la înregistrare persoanei responsabile.

5. Termenele de examinare a petiției de către Societate

5.1. Societatea este obligată să examineze petiția în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice, calculate din momentul în care Societatea a primit petiția.

5.2. Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice, cu informarea petiționarului despre aceasta, dacă:

5.2.1. sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție.

5.2.2. petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare, ce urmează a fi selectate şi folosite pentru întocmirea răspunsului.

5.3. Termenul special se stabilește pentru examinarea petițiilor, care conțin cerințe de înlăturare gratuită a dificultăților create în serviciile prestate de către Societate sau dacă dificultățile au apărut nu din vina clientului Societății și anume:

5.3.1. Societatea este obligată să examineze petiția cu o astfel se solicitare în termen de 12 (douăsprezece) zile calendaristice.

5.3.2. În cazul în care se constată vina Societății în crearea dificultăților în serviciul prestat clientului, Societatea este obligată, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice, calculate din momentul primirii petiției, să înlăture gratuit dificultățile constatate.

5.3.3. În cazul, în care se constată vina clientului în apariția dificultăților, care au stat la baza depunerii petiției, Societatea este obligată, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice, calculate din momentul primirii petiției, să prezinte probele de rigoare privind vinovăția clientului și să expedieze în adresa petiționarului un răspuns motivat și probele date.

6. Obligațiile Societății

Societatea este obligată:

6.1. Să examineze petiția în termenul stabilit de lege și de capitolul 5 al prezentului Regulament.

6.2. Să asigure restabilirea drepturilor încălcate ale petiționarului.

6.3. Dacă se constată faptul cauzării prejudiciului petiționarului - să asigure compensarea prejudiciului cauzat în modul stabilit de lege.

6.4. Să asigure executarea de către colaboratorii Societății a deciziilor luate în urma examinării petiției.

6.5. Societății îi se interzice:

6.5.1. Să refuze nemotivat examinarea petiției.

6.5.2. Să divulge, fără acordul petiționarului, informația despre acesta (despre viața personală, alte circumstanțe) terțelor persoane, cu excepția autorităților abilitate în acest sens și în cazurile stabilite prin lege.

6.5.3. Să prelucreze/să solicite informația despre petiționar, care nu se referă la conținutul petiției și care nu poate influența caracterul complet și corect al examinării acesteia.

6.6. Să asigure ca decizia luată în baza rezultatelor examinării petiției să conțină referințe la normele de drept respective și să se bazeze pe materialele petiției.

6.7. Să aducă la cunoștința petiționarului rezultatele examinării petiției, în scris sau, dacă astfel s-a convenit cu petiționarul – în formă electronică.

6.8. Dacă se va constata încălcarea de către angajații responsabili ai Societății, a modului de examinare a petițiilor parvenite, de evidență și de păstrare a acestora, stabilit în prezentul Regulament – Societatea urmează să sancționeze disciplinar pe acești colaboratori.

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Внимание: Документ содержит персональные данные. Последующая обработка этих данных может осуществляться только на условиях, предусмотренных Законом №. 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных

7. Modul de examinare a petiției de către Societate

7.1. Înregistrarea petițiilor:

7.1.1. Societatea asigură înregistrarea petițiilor intrate în Societate.

7.1.2. Persoana responsabilă înscrie în Registrul de evidență a corespondenței: data intrării petiției, numărul acesteia, numele și prenumele petiționarului, subiectul (conținutul pe scurt) petiției, modul de parvenire.

7.1.3. Petițiilor li se atribuie numere de intrare/de înregistrare, în ordinea cronologică.

7.1.4. Înregistrarea petițiilor se efectuează în termen de 1 (o) zi lucrătoare.

7.2. Controlul perfectării petițiilor:

7.2.1. După înregistrare, petiția se verifică, dacă aceasta a fost întocmită potrivit prevederilor expuse la punctul 2.4 al prezentului Regulament.

7.2.2. Dacă petiția nu corespunde prevederilor punctului 2.4 al Regulamentului, petiția nu se examinează și în adresa petiționarului se expediază un răspuns cu indicarea motivelor și în dependență de caz, acordarea unui termen de înlăturare a neajunsurilor.

7.2.3. Dacă se va constata că petiția a fost depusă de petiționar repetat cu aceeași problemă și nu conține nici un argument/informație/circumstanță nouă față de cele precedente, această petiție nu se examinează, iar Societatea îl informează pe petiționar despre aceasta, specificând motivele neexaminării.

7.2.4. Dacă petiția corespunde prevederilor punctului 2.4 al Regulamentului, persoana responsabilă a Societății o transmite spre examinare administratorului / directorului executiv al Societății (în continuare: conducătorul Societății) cu o notă informativă.

7.2.5. Controlul corespunderii petiției se efectuează în termen de 1 (o) zi lucrătoare.

7.3. Examinarea petiției în fond:

7.3.1. Conducătorul Societății examinează petiția în fond, analizează materialele petiției, prezentate de petiționar din punctul de vedere al obiectului acesteia.

7.3.2. În cazul, în care petiția conține cerințe de înlăturare gratuită a dificultăților în serviciile prestate de Societate, dacă dificultățile au apărut nu din vina clientului, conducătorul Societății o transmite spre examinare în fond colaboratorului responsabil de examinarea anume a acestui tip de cerințe, în termen de cel mult 1 (o) zi lucrătoare.

7.3.3. Dacă materialele prezentate de petiționar în petiție sunt insuficiente, conducătorul Societății, prin persoana responsabilă, le poate solicita de la petiționar sau de la persoane terțe în limitele stabilite de legislația Republicii Moldova.

7.3.4. În caz de necesitate, persoana responsabilă organizează o întrevedere personală cu petiționarul, pentru a asculta argumentele suplimentare și a primi informația necesară.

7.3.5. În baza rezultatelor analizei depline, multilaterale și obiective a materialelor și a informațiilor prezentate/solicitate suplimentar, conducătorul Societății ia o decizie, care se comunică persoanei responsabile, care elaborează proiectul de răspuns pentru petiționar, după care îl transmite conducătorului Societății.

7.3.6. Examinarea petiției în fond, după termen nu poate depăși 22 (douăzeci și două) de zile lucrătoare, cu excepția cazurilor specificate la punctul 5.3 al prezentului Regulament.

7.3.7. Dacă petiționarul se adresează către Societate, concomitent sau succesiv, cu mai multe petiții cu aceeași problemă, aceste petiții se comasează și se examinează, respectând termenele prevăzute la capitolul 5 al prezentului Regulament, iar petiționarului i se expediază un răspuns cu referințe la toate petițiile parvenite.

7.4. Controlul răspunsului la pretenții:

7.4.1. Conducătorul Societății controlează proiectul de răspuns prezentat pentru petiționar (decizia luată în baza rezultatelor examinării petiției) sub aspectul conformității acestuia cu prevederile punctului 6.6 al prezentului Regulament.

7.4.2. În cazul, în care proiectul de răspuns la petiție corespunde prevederilor punctului 6.6 al Regulamentului, conducătorul Societății vizează răspunsul.

7.4.3. În cazul, în care proiectul de răspuns la petiție nu corespunde prevederilor punctului 6.6 al Regulamentului, conducătorul Societății întreprinde măsuri de corectare imediată a neajunsurilor de către persoana responsabilă.

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Внимание: Документ содержит персональные данные. Последующая обработка этих данных может осуществляться только на условиях, предусмотренных Законом №. 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных

7.5. Termenul de control al proiectului de răspuns la petiție nu va depăși 2 (două) zile lucrătoare.

7.6. Răspunsul final la petiție este semnat de către conducătorul Societății, după care se transmite angajatului împuternicit să-l expedieze în adresa petiționarului/ organului de drept.

7.7. Executarea deciziei emise în baza rezultatelor examinării petiției:

7.7.1. Dacă decizia emisă în baza rezultatelor examinării petiției prevede anumite acțiuni ale Societății (inclusiv despăgubirea petiționarului), conducătorul Societății îi obligă pe angajații subdiviziunilor respective să execute această decizie.

7.7.2. Controlul executării deciziilor emise în baza rezultatelor examinării petițiilor este exercitat de conducătorul Societății.

7.7.3. Dacă în urma examinării petiției se constată că Societatea a încălcat drepturile și interesele legitime ale petiționarului, conducătorul Societății, pe lângă faptul că asigură restabilirea acestor drepturi și interese legitime încălcate ale clientului de către Societate, el întreprinde măsuri de identificare a colaboratorilor vinovați de încălcarea respectivă și le aplică sancțiuni prevăzute de legislația Republicii Moldova și de actele normative interne ale Societății.

8. Modul de informare a clientului despre rezultatele examinării petiției de către Societate

8.1. Răspunsul la petiție (decizia emisă în rezultatul examinării acesteia) se întocmește în scris. Răspunsul la petiție este semnat de către conducătorul Societății, autentificat prin ștampila Societății.

8.2. Răspunsul la petiție se înregistrează în Registrul de corespondență, fiindu-i atribuit un număr de ieșire de ordine de către persoana responsabilă.

8.3. Răspunsul la petiție se expediază în adresa petiționarului prin poștă, prin scrisoare recomandată, pe adresa indicată de petiționar în petiție.

8.4. În baza înțelegerii cu petiționar, răspunsul la petiție i se poate expedia suplimentar sub formă de act scanat pe adresa poștei electronice.

9. Evidența și păstrarea actelor referitoare la pretenții

9.1. Societatea ține și asigură evidența petițiilor, prin crearea Registrelor de corespondență de intrare și ieșire.

9.2. Societatea este obligată să păstreze petițiile, materialele folosite la examinarea acestora, răspunsurile la pretenții și toată documentația aferentă (inclusiv, poștală) pe parcursul a 3 ani.

9.3. Condițiile de păstrare a documentelor vor asigura:

9.3.1. Complexitatea: toate materialele privind o petiție se păstrează împreună.

9.3.2. Protecția împotriva deteriorării/distrugerii: spațiul de depozitare va corespunde cerințelor de apărare împotriva incendiilor, va avea indicatori normali de temperatură și umiditate, va corespunde normelor sanitare.

9.3.3. Caracterul sistemic: modul de păstrare (alfabetic, după subiect, etc.) - Societatea este în drept să stabilească modul dat la propria discreție, dar acesta trebuie să asigure posibilitatea de căutare și de selectare eficientă a materialelor necesare în caz de un eventual litigiu judiciar, etc.

9.3.4. Existența unor mențiuni cronologice: la expirarea termenului de păstrare, materialele privind petițiile vor fi lichidate.

9.4. În cazurile prevăzute de lege, Societatea este obligată să prezinte materialele privind petițiile examinate organelor de drept la solicitarea acestora.

10. Obligațiile, ce rezultă din cauzarea prejudiciului moral

10.1. Prejudiciul moral, cauzat clientului de către Societate ca urmare a încălcării drepturilor acestuia, se despăgubește indiferent de despăgubirea prejudiciului material.

10.2. Pentru a beneficia de despăgubiri morale, clientul, care a avut de suferit prezintă probele respective.

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Внимание! Документ содержит персональные данные. Последующая обработка этих данных может осуществляться только на условиях, предусмотренных Законом №. 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных

10.3. Prejudiciul moral se despăgubește în mărimea stabilită de instanța de judecată.

11. Dispoziții finale

11.1. Persoana responsabilă și angajatul împuternicit sunt numiți de către conducătorul Societății.

11.2. Jurisconsultul Societății este obligat să acorde audiență petiționarilor cel puțin 1 (o) dată în săptămână.

11.3. Pentru refuzul nemotivat de a examina petiția, încălcarea termenelor de examinare a petiției, luarea unor decizii, care contravin legislației, divulgarea informațiilor despre petiționar fără acordul acestuia, persoanele cu funcții de răspundere ale Societății pot fi sancționate administrativ.

11.4. Pentru abuz de putere sau abuz în serviciu, persecutarea petiționarului pentru depunerea petiției, încălcarea drepturilor petiționarului ca urmare a atitudinii neconștiincioase a persoanei cu funcție de răspundere a Societății față de atribuțiile sale, stabilite în prezentul Regulament, această persoană, cu funcție de răspundere, poate fi sancționată penal în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Внимание: Документ содержит персональные данные. Последующая обработка этих данных может осуществляться только на условиях, предусмотренных Законом №. 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных