REGULAMENTUL

CU PRIVIRE LA PRESTAREA SERVICIILOR DE CĂTRE
Organizația de Creditare Nebancară
«FINANCECASA»
Societate cu Răspundere Limitată
(în redacție nouă)

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

01 iulie 2023

mun. Chișinău, 2023

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament (denumit în continuare: „Regulament") a fost elaborat în conformitate cu Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor (denumită în continuare: *„Legea nr. 105"*), Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară (denumită în continuare: *„Legea nr. 1"*), Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori (denumită în continuare: *„Legea nr. 202"*) și reglementează relațiile, care apar între consumatori și prestatorul Organizația de Creditare Nebancară «FINANCECASA» Societate cu Răspundere Limitată în domeniul prestării serviciilor de acordare a creditelor nebancare.

2. Noțiunile utilizate în prezentul Regulament au următoarele semnificații:

- *„consumator"* – persoană fizică (cetățean Republicii Moldova), care intenționează să comande sau care comandă, utilizează servicii de acordare a creditelor nebancare exclusiv pentru necesități personale, familiale, casnice și de alt fel, care nu sunt legate de desfășurarea activității de antreprenoriat;
- *„prestator"* – Organizația de Creditare Nebancară «FINANCECASA» Societate cu Răspundere Limitată, denumită în continuare: „Societate", care prestează consumatorilor servicii de acordare a creditelor nebancare în baza contractului de credit nebancar (denumit în continuare: „Contract").

II. Informații despre servicii, modul de recepționare a cererilor și de perfectare a contractelor

3. Societatea este obligată să informeze consumatorii despre denumirea, adresa și orele de lucru ale organizației. Această informație trebuie să fie plasată pe panourile/ ușile de intrare ale oficiilor secundare/sucursalelor Societății (*locurile de prestare a serviciilor*).

În caz de suspendare temporară a activității pentru efectuarea lucrărilor sanitare, de reparație și a altor lucrări, Societatea este obligată să informeze consumatorii despre data suspendării activității și despre perioada de timp în care Societatea nu își va desfășura activitatea.

4. Societatea este obligată să prezinte consumatorilor, înainte de încheierea contractului, toată informația necesară, veridică și deplină cu privire la serviciile prestate, ceea ce le va asigura o posibilitate de a alege și de a decide corect.

Această informație trebuie să fie plasată în încăperile, unde are loc recepționarea cererilor, într-un loc convenabil pentru familiarizare. Informația trebuie să conțină în mod obligatoriu:

a) lista serviciilor prestate și a modalităților de prestare a acestora;

b) denumirea legilor / altor acte normative, care reglementează cerințele obligatorii cărora trebuie să le corespundă serviciile prestate;

c) costul serviciilor prestate și informația privind modul de achitare;

d) informația privind termenul de examinare a cererilor și de prestare a serviciilor.

Textul și dimensiunea literelor trebuie să fie vizibil, distinct și citibil pentru consumatori.

Obligația prevăzută în acest punct va fi îndeplinită de către Societate prin plasarea în oficiile secundare/sucursalele sale (locurile de prestare a serviciilor) pe panouri informative, precum și pe site-ul oficial al Societății a „Condițiilor de creditare" – sub forma unui singur document aprobat de către administratorul Societății.

5. În conformitate cu cerințele Legii nr. 202, Societatea oferă informațiile prevăzute în pct. 4 din prezentul Regulament și sub forma unui formular cu informația precontractuală, care se va transmite personal consumatorului.

6. Formularul cu informația precontractuală trebuie să conțină următoarele date:

a) tipul creditului;

Atenție! Documentul conține date cu caracter persona. 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

b) denumirea și adresa creditorului;
c) suma totală a creditului și condițiile de acordare a acestuia;
d) durata contractului de credit nebancar;
e) rata dobânzii aferente creditului, condițiile de aplicare a ratei dobânzii aferente creditului;
f) dobânda anuală efectivă şi valoarea totală plătibilă de către consumator ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective;
g) suma, numărul și frecvența plăților, care trebuie efectuate de către consumator;
h) alte plăți referitoare la credit (pentru gestionarea contului, comisioane pentru deservirea creditului, plăți notariale – dacă există);
i) obligațiile privind încheierea unui acord cu privire la serviciul suplimentar legat de contractul de credit nebancar (achiziționarea unei polițe de asigurare, etc.), în cazul în care un astfel de acord este obligatoriu pentru obținerea creditului;
j) mărimea penalităților aplicate în caz de neachitare;
k) o avertizare privind consecințele neefectuării plăţilor;
l) garanțiile solicitate (dacă sunt prevăzute);
m) dreptul de revocare;
n) dreptul de rambursare anticipată a creditului;
o) dreptul consumatorului de a fi informat gratuit asupra rezultatului consultării bazei de date realizate pentru evaluarea bonității sale;
p) dreptul consumatorului de a primi gratuit, la cerere, o copie a proiectului de contract de credit nebancar;
q) termenul pe parcursul căruia informațiile precontractuale au forță obligatorie pentru creditor.
Formularul trebuie să corespundă Anexei 1 al Legii nr.202.

7. De asemenea, Societatea este obligată să ofere consumatorului pentru familiarizare:
a) prezentul Regulament;
b) adresa și numărul de telefonul direcției pentru protecția consumatorilor;
c) la cerere scrisă – proiectul de contract de credit nebancar (dacă acordarea creditului consumatorului a fost aprobată în baza cererii acestuia);
d) o listă a categoriilor de consumatori, care au dreptul la înlesniri, precum și lista înlesnirilor acordate de către Societate în cadrul prestării serviciilor (dacă există).
Societatea este obligată să comunice consumatorului, la solicitarea acestuia, alte informații referitoare la contract și serviciul corespunzător.

8. După prestarea serviciului – acordarea creditului nebancar – consumatorul trebuie să fie informat în modul prevăzut de Legea nr. 202 despre:
a) regulile și condițiile de utilizare eficientă a rezultatelor prestării serviciului;
b) acțiunile necesare ale consumatorului înainte de expirarea termenelor specificate în contract și posibile consecințe negative ale neefectuării acestor acțiuni.

9. Informația trebuie să fie comunicată consumatorului în limba de stat.

10. Societatea este obligată să respecte orele de lucru stabilite (anunțate).

11. Societatea este obligată să dețină în oficiile secundare/sucursalele sale (locurile de prestare a serviciilor) un Registru de reclamații, care se prezintă consumatorului la cererea acestuia.

12. Societatea acceptă pentru executare (prestare) doar serviciile, care corespund tipului activității sale.
Serviciile sunt prestate la cererea consumatorului.

Atenție! Documentul conține date cu caracter persona. 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

Cererea de prestare a serviciului trebuie depusă de către consumator în formă scrisă la sucursalele/oficiile secundare ale Societății (locurile de prestare a serviciilor), fiind perfectată în formularele aprobate de către Societate și care conțin informația necesară pentru prestarea serviciilor.

13. Societatea este obligată să încheie contractul de credit nebancar cu consumatorul în cazul în care prestarea serviciului menționat este posibilă.

Societatea nu are dreptul să acorde prioritate unui consumator față de celălalt în ceea ce privește încheierea contractului, cu excepția cazurilor prevăzute de lege, standarde și regulile interne ale Societății.

14. Contractul de credit nebancar se încheie în cazul în care consumatorul prezintă un act (buletinul) de identitate.

Consumatorul, care beneficiază de dreptul la deservire cu înlesniri, prezintă documentele care confirmă că are acest drept.

Societatea pentru a evalua bonitatea consumatorului, trebuie să prezinte la dispoziția acestuia o Cerere-chestionar, în care urmează să fie indicate de către acesta: numele, prenumele, datele buletinului de identitate (IDNP, seria și numărul, data eliberării și organul emitent), adresa de reședință/de domiciliu; numerele sale de contact (telefon fix, mobil); informația despre locul de muncă (denumirea organizației/întreprinderii, datele de contact ale acesteia, funcția, stagiul) și datele despre venit și cheltuieli (mărimea medie a salariului; veniturile din alte surse, existența altor credite, cuantumul cheltuielilor lunare necesare pentru trai).

În cadrul analizei bonității consumatorului, Societatea ține cont de toată informația cu privire la veniturile și cheltuielile indicate de consumator și evaluează, dacă consumatorul va putea, fără a cauza prejudiciu cheltuielilor sale lunare, să îndeplinească obligațiile sale în baza unui posibil contract încheiat cu Societatea.

Societatea are următoarele cerințe față de consumatori (doar persoane fizice):

- cetățeni ai Republicii Moldova;
- să dețină domiciliu permanent în Republica Moldova;
- să dețină capacitatea de exercițiu deplină;
- să fie angajați în câmpul muncii;
- să nu se afle în raporturi de muncă cu Societatea;
- să fie capabili să ramburseze creditul nebancar acordat de către Societate, în termenul și condițiile stabilite în Contractul de credit nebancar încheiat cu Societatea, inclusiv dobânda și plățile aferente (în baza rezultatelor evaluării nivelului veniturilor și cheltuielilor acestora/ bonitatea);
- nu au obligații nestinse față de Societate;
- să dețină telefon mobil personal și/sau fix.

Până la încheierea contractului de credit nebancar, Societatea evaluează bonitatea consumatorului creditului în conformitate cu cerințele de creditare responsabilă aprobate de autoritatea de supraveghere.

Pentru a evalua solvabilitatea (bonitatea) consumatorului, Societatea are dreptul să solicite documente suplimentare, inclusiv acte, care confirmă veniturile și cheltuielile regulate ale consumatorului: bonuri de plată, extrase bancare, etc.

La perfectarea și executarea contractului de credit nebancar, documentele prezentate de consumator nu se iau (ridică).

În cazul existenței unor îndoieli, Societatea are dreptul să verifice informația prezentată de consumator cu privire la veniturile și cheltuielile sale, în orice mod prevăzut de legislație.

15. Contractul de credit nebancar se încheie în formă scrisă.

Atenție! Documentul conține date cu caracter persona. 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

Culoarea de fon a hârtiei, pe care se perfectează contractul trebuie să contrasteze cu culoarea fonului folosit.

Contractul trebuie să conțină condiții clar formulate, care exclud o interpretare ambiguă și care nu necesită cunoștințe speciale.

16. Contractul de credit nebancar trebuie să conțină următoarele informații prezentate într-o formă clară și concisă:

a) tipul creditului;

b) numele / denumirea și locul de reședință / adresa părților la contract, precum și alte date de identificare ale acestora (numărul și seria buletinului de identitate a consumatorului, codul fiscal al Societății și detaliile contului său de decontare);

c) durata contractului de credit nebancar;

d) valoarea totală a creditului și condițiile de acordare a acestuia;

e) rata dobânzii aferente creditului, condițiile de aplicare a ratei dobânzii aferente creditului;

f) dobânda anuală efectivă şi valoarea plătibilă de către consumator, marcate într-un mod deosebit (cu caractere aldine) și calculate la momentul încheierii contractului de credit nebancar;

g) suma, numărul și frecvența plăților, care trebuie efectuate de către consumator;

h) în cazul unui contract de credit nebancar pe un termen determinat, dreptul consumatorului de a primi, la cerere și gratuit, pe hârtie sau pe alt suport utilizabil pe termen lung, în baza deciziei consumatorului, a unui extras de cont/extras cu privire la starea plății sub forma unui grafic de rambursare, care va reflecta datoriile, termenele și condițiile de achitare a acestora;

i) alte plăți referitoare la credit (pentru gestionarea contului, comisioanele pentru deservirea creditului, plățile notariale – dacă există);

j) rata dobânzii aplicabilă în cazul întârzierii plăților, stabilită la momentul încheierii contractului de credit nebancar, măsurile de reglementare a acesteia și eventualele amenzi în caz de întârziere a plăților;

k) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților;

l) garanțiile și asigurările necesare (dacă sunt prevăzute);

m) dreptul de revocare a contractului de credit nebancar, termenul în care acest drept poate fi exercitat şi alte condiții pentru exercitarea acestuia, inclusiv informații privind obligarea consumatorului de a plăti creditul acordat şi dobânda;

n) dreptul de rambursare anticipată a creditului, procedura de rambursare anticipată și, după caz, informații privind dreptul creditorului la compensație și modul în care va fi determinată această compensație;

o) existența posibilității de a recurge la o procedură extrajudiciară de contestare şi la o cale de atac pentru consumator şi, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acestea.

17. Societatea nu are dreptul, fără acordul consumatorului, să presteze servicii suplimentare contra plată, precum și să stabilească prestarea unor servicii drept condiție obligatorie pentru executarea altor servicii.

Consumatorul are dreptul să refuze să achite serviciile prestate fără acordul său, iar dacă acestea au fost deja achitate, să solicite returnarea sumelor plătite pentru acestea.

III. Modul de achitate a serviciilor prestate

18. Modul de achitate a serviciului prestat este determinat prin acordul dintre consumator și Societate.

Consumatorul este obligat să achite serviciul prestat de către Societate integral după recepționarea acestuia de către consumator, în conformitate cu condițiile contractului de credit nebancar.

Atenție! Documentul conține date cu caracter persona. 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

Recepționarea serviciului prestat de către consumator se confirmă prin semnătura consumatorului depusă în dispoziția de plată la primirea creditului nebancar.

19. Costul serviciului prestat în contract este determinat prin acordul dintre prestator și consumator, luând în considerare Condițiile de creditare ale Societății.

IV. Caracteristica creditului nebancar al Societății

20. Acordarea creditelor se va efectua în sucursalele/oficiile secundare ale Societății, în orele de muncă și potrivit programului de lucru al acestora.

Societatea va studia cererea de acordare a creditului nebancar în prezența consumatorului (potențialului client).

Nu sunt prevăzute garanții (alte asigurări), pe care consumatorul va fi obligat să le acorde în baza contractului de credit nebancar.

Nu vor fi prestate servicii suplimentare (asigurarea, alte servicii în legătură cu acordarea și deservirea creditului, colectarea datoriilor), adică consumatorul nu va fi obligat să încheie careva contracte pentru servicii suplimentare pentru a primi un credit nebancar.

Dacă Societatea va respinge cererea consumatorului privind acordarea unui credit în baza informațiilor din baza de date (sisteme de evidență, birourile istoriilor de credit), Societatea va fi obligată să informeze imediat și gratuit consumatorul despre acest lucru (dacă legea nu prevede altfel).

Informația precontractuală va fi prezentată consumatorilor personal, la cererea acestora. Perioada de timp în care informația precontractuală va fi obligatorie pentru Societate este de 15 zile. Termenul poate fi redus printr-un acord între consumator și Societate.

La cererea consumatorului, Societatea îi va prezenta proiectul contractului de credit nebancar, cu condiția aprobării prealabile a cererii consumatorului privind acordarea creditului nebancar de consum.

21. Societatea va acorda credit de consum de la 1 000 lei până la 20 000 lei, inclusiv, pe un termen de la 1 până la 30 de zile, inclusiv.

Suma totală, pe care consumatorul urmează să o achite este compusă din suma totală a creditului, sumele dobânzii pentru utilizarea creditului, calculate pentru perioada de utilizare efectivă a creditului și comisioanele, în cazul în care ele au fost negociate și prevăzute în contractul de credit nebancar, încheiat între Consumator și Societate.

Periodicitatea plăților, care urmează a fi efectuate de către consumator:

- datorită termenului scurt, perioadele nu sunt prevăzute de către Societate;
- suma totală a creditului va fi rambursată odată cu dobânda calculată și comisioane;
- suma calculată a dobânzii pentru utilizarea creditului trebuie să fie rambursată odată cu suma totală a creditului.

22. Dobânda pentru utilizarea creditului va avea o mărime fixă și va constitui pînă la 0,136 % pe zi sau pînă la 50 % anual, inclusiv (dobânda anuală efectivă/DAE).

În cadrul promoțiilor efectuate de către Societate, dobânda anuală efectivă și dobânda pentru utilizarea creditului pot varia, mărimea acestora fiind determinată de către conducerea Societății și este convenită (negociată) individual cu fiecare client în contractul de credit nebancar încheiat.

23. Rambursarea creditului nebancar va avea loc prin următoarele metode:

- achitarea mijloacelor bănești în numerar de către consumator la sucursalele/oficiile secundare ale Societății;
- prin transfer în contul de decontare al Societății;
- prin terminal: B Pay, QIWI;

Atenție! Documentul conține date cu caracter persona. 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

- pe site-ul www.oplata.md.

24. Consumatorul va avea dreptul să efectueze rambursarea anticipată a creditului nebancar, integral sau parțial. Societatea nu va încasa comision (compensație) pentru rambursarea anticipată, integrală sau parțială, a creditului nebancar.

Societatea are dreptul de a percepe și de a încasa comisioane de la Client. Condițiile și mărimea comisioanelor sînt stabilite de către conducerea Societății.

Comisioanele se aplică, dacă au fost negociate și indicate în prevederile contractului de credit nebancar, încheiat între Consumator și Societate.

25. În caz de întârziere a rambursării creditului, va continua calcularea dobânzii pentru utilizarea creditului până în ziua rambursării efective a acestuia.

În cazul încălcării termenului de rambursare a creditului prevăzut în contractul de credit nebancar, suma totală a dobânzii pentru utilizarea creditului specificată în contractul încheiat și solicitată de Societate nu poate depăși suma creditului.

Plățile aferente creditului (inclusiv comisioanele conform pct. 24 din prezentul Regulament, taxe, penalități, dobânzi de întârziere și orice alt tip de plată), cu excepția dobânzii pentru utilizarea creditului, specificate în contractul încheiat și solicitate de Societate, nu pot depăși 0,04 % din valoarea totală a creditului pe zi, pentru termenul de utilizare efectivă a creditului de către consumator.

26. Consumatorul în termen de 14 zile calendaristice de la momentul încheierii contractului de credit nebancar va avea dreptul să renunțe la contractul de credit nebancar, fără a explica motivul. În acest caz, consumatorul va fi obligat să notifice Societatea înainte de expirarea perioadei nominalizate prin una din următoarele metode: prin scrierea unei cereri în sucursala/oficiul secundar al Societății; trimiterea unei cereri prin poștă, prin expedierea unei scrisori recomandate cu aviz; prin trimiterea unei cereri pe e-mailul Societății, care trebuie să fie semnată prin aplicarea semnăturii electronice. Consumatorul în termen de 30 de zile calendaristice din momentul transmiterii cererii de renunțare la contractul de credit nebancar va fi obligat: să achite Societății suma totală a creditului și dobânda pentru utilizarea acestuia, calculată până în momentul rambursării creditului.

27. Societatea prevede următoarele metode de soluționare a litigiilor: înaintarea petițiilor (cereri, reclamații) la Societate - în conformitate cu Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților; procedura de mediere; pe cale judiciară, în modul prevăzut de lege.

V. Modul de prestare a serviciilor

28. Calitatea serviciilor prestate trebuie să corespundă condițiilor contractului de credit nebancar, iar dacă contractul nu conține cerințe față de calitate sau dacă acestea nu sunt suficiente, calitatea trebuie să corespundă cerințelor aplicabile de obicei calității serviciilor de acest tip.

În cazul în care legislația Republicii Moldova sau modul stabilit în conformitate cu aceasta, în special standardele, prevăd cerințe obligatorii față de prestarea serviciilor, Societatea trebuie să presteze serviciul, care îndeplinește aceste cerințe.

29. Societatea este obligată să presteze serviciul în termenele prevăzute în Condițiile de creditare și în contractul de credit nebancar.

30. Cererea consumatorului de a presta servicii suplimentare trebuie să fie perfectată sub forma unui contract.

Atenție! Documentul conține date cu caracter persona. 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

31. În cazul identificării în procesul de prestate a serviciilor a unor circumstanțe legate de riscul de spălare a banilor și de finanțare a terorismului, Societatea este obligată să acționeze în modul prevăzut de Legea Republicii Moldova nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului (denumită în continuare: „Legea nr. 308").

Dacă consumatorul nu este de acord cu acțiunile Societății întreprinse în asemenea caz, Societatea este obligată să prezinte consumatorului pentru familiarizare Regulamentul, care reglementează acțiunile corespunzătoare.

32. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale consumatorului, în calitate de subiect al datelor cu caracter personal, va avea loc în conformitate cu prevederile art. 5 alin.5), lit. a) Legii nr.133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

33. Societatea este obligată să asigure posibilitatea aflării consumatorului în oficiile secundare/sucursalele, locurile de prestare a serviciilor, cu respectarea orelor de lucru, regulilor de securitate tehnică, anti incendiară și de igienă.

34. Consumatorul are dreptul să rezilieze contractul de credit nebancar prin exercitarea dreptului său de revocare, în conformitate cu procedura prevăzută de lege și de contract.

35. În cazul apariției unor litigii între consumator și Societate cu privire la deficiențele serviciului prestat sau cauzele acestora, Societatea este obligată să familiarizeze la inițiativa sa consumatorul cu Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților, să primească reclamația consumatorului (inclusiv să o înregistreze în Registrul de reclamații) și să o examineze în modul stabilit.

36. Societatea este, de asemenea, obligată în timpul prestării serviciilor:

1) să asigure respectarea cerințelor sanitaro-igienice în oficiile secundare/ sucursalele sale (locurile de prestare a serviciilor);

2) să utilizeze procese sigure în timpul prestării serviciilor;

3) să presteze doar servicii, care nu prezintă pericol pentru viața, sănătatea, precum și siguranța consumatorilor și a intereselor lor economice;

4) să excludă utilizarea unor practici comerciale necinstite, cum ar fi:

a) acțiuni frauduloase (prezentarea informațiilor false, ducerea în eroare privind conținutul și caracteristicile serviciului, costul acestuia, drepturile consumatorului etc.);

b) acțiuni agresive (aplicarea amenințărilor, limbajului obscen, comportamentului agresiv etc.).

VI. Responsabilitatea Societății

37. Pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor în temeiul contractului de credit nebancar, Societatea poartă răspundere în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

38. Pierderile cauzate consumatorului de către Societate ca urmare a acțiunilor sale necorespunzătoare / inacțiunii sale și încălcării drepturilor consumatorilor sunt compensate de către Societate în întregime.

39. Modul și termenul de îndeplinire de către Societate a cerințelor consumatorului, precum și responsabilitatea pentru încălcarea acestora sunt reglementate de Legea nr. 105.

40. Controlul de stat asupra respectării drepturilor consumatorilor este efectuat de către Comisia Națională a Pieței Financiare, precum și de către alte organe în limitele competenței lor.

Atenție! Documentul conține date cu caracter persona. 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