

**Aprobat de către Directorul
OCN "Credit Auto" SRL
Web-site: www.credit-auto.md
prin ordinul nr. __ din 30 martie 2018**

REGULAMENT
privind mecanismul de soluționare a pretențiilor
Organizației de Creditare Nebancară
"Credit Auto" Societate cu Răspundere Limitată

Chișinău 2018

Secțiunea I

Dispoziții generale

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Codului Administrativ al R.Moldova, Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorului și Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, care stabilește modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa Organizației de Creditare Nebancară.

Secțiunea II

Definiții, Drepturi și Noțiuni

Petiție/reclamație – orice cerere, sesizare sau propunere adresată de către o persoană fizică sau juridică creditorului.

Persoană responsabilă – angajatul organizației, desemnat pentru soluționarea petiției /reclamației și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului organizației.

În procesul examinării petiției/reclamației, Organizația de Creditare Nebancară recunoaște următoarele drepturi:

- a) dreptul de a expune personal argumente persoanei responsabile;
- b) dreptul de a beneficia de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- c) dreptul de a prezenta documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- d) dreptul de a lua 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;
- e) dreptul de a primi răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- f) dreptul de a solicita suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- g) dreptul de a solicita repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- h) dreptul de a solicita aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în petiție/reclamație, Organizația de Creditare Nebancară își rezervă dreptul de a invita la sediul său persoana care a înaintat petiția/reclamația, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

Organizația de Creditare Nebancară se obligă să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției/reclamației, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr.133 din 8 iulie 2011 “Privind protecția datelor cu caracter personal”.

Secțiunea III

Prezentarea petițiilor/reclamațiilor

Petițiile/reclamațiile pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin poștă la adresa Organizației de Creditare Nebancară, pe adresa electronică, sau prin alte mijloace de comunicare

și urmează a fi înregistrată(e) în mod obligatoriu de către acesta.

Petiția/reclamația se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația în vigoare la momentul depunerii.

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

Petiția/reclamația 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.

Petițiile/reclamațiile care nu corespund cerințelor stabilite în prezentul regulament se consideră anonime și nu se examinează, cu excepția petițiilor/reclamațiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.

Petițiile/reclamațiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmînd a fi informat în scris la adresa de comunicare a petiționarului sau în formă electronică.

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.

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

În cazul în care o petiție/reclamație 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.

În cazul parvenirii unor petiții/reclamații, 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.

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

Secțiunea IV

Înregistrarea petițiilor/reclamațiilor

Înregistrarea și evidența petițiilor/reclamațiilor se realizează prin intermediul conducătorului organizației sau a angajatului desemnat de către directorul companiei.

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

Înregistrarea petițiilor/reclamațiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire, ținute în mod obligatoriu de către Organizația de Creditare Nebancară.

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 sau distrugerii).

Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

După înregistrarea petițiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului participantului profesionist.

Directorul companiei indică pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției.

Secțiunea V

Examinarea petițiilor/reclamațiilor

Responsabil de soluționarea petiției/reclamației este persoana nominalizată prima în rezoluție.

Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește Organizația de Creditare Nebancară de examinarea în termen și adecvată a petițiilor/reclamațiilor.

În cazul în care prin petiție/reclamație sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al companiei, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

Pentru soluționarea legală a petițiilor/reclamațiilor ce le sînt adresate, conducătorii organizației de creditare nebancară vor dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

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

Petițiile/reclamațiile 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.

Termenul de examinare a petiției/reclamației curge din momentul înregistrării acesteia de către organizația de creditare nebancară sau din data recepționării de către organizație a poștei.

Petițiile/reclamațiile 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.

În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul organizației de creditare nebancară cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

Petițiile/reclamațiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

Răspunsul la petiție/reclamație se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare conducătorului organizației de creditare nebancară într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

Răspunsurile se semnează de către conducătorul organizației de creditare nebancară ori de persoana împuternicită de acesta.

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

Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina organizației de creditare nebancară (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea organizației de creditare nebancară 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.

Secțiunea VI

Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării petițiilor/reclamațiilor

Organizația de Creditare Nebancară, păstrează în dosare separate, răspunsurile

documentele cu privire la examinarea petițiilor.

Conducătorul Organizației de Creditare Nebancară, precum și angajații acestuia, sînt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.

Dosarele cu materialele examinării petițiilor/reclamațiilor se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.

Conducătorul Organizației de Creditare Nebancară, 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.

Conducătorul organizației de creditare nebancară 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.

Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către organizația de creditare nebancară se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către organizației de creditare nebancară, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

Director
OCN"Credit Auto"SRL

Iurie Bodi