

Pentru uz de serviciu

APROBAT:
*de Adunarea de constituire a
Organizației de Creditare Nebancare
“SMS CREDIT - PLUS” SRL*

Decizia nr. 1 din 25.03.2019



**REGULAMENT
PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A
PRETENȚIILOR CLIENȚILOR DE CĂtre
ORGANIZAȚIA DE CREDITARE NEBANCARĂ
„SMS CREDIT - PLUS” SRL**

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament stabilește mecanismul și modalitățile de soluționare a pretențiilor clienților, în adresa O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., regulile privind examinarea pretențiilor, termenele de soluționare a pretențiilor și persoanele autorizate de a le primi și soluționa.

1.2. Prevederile Regulamentului sunt obligatorii spre executare pentru toți angajații din cadrul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L.

1.3. Regulamentul conține prevederi în conformitate cu Legea cu privire la petiționare nr. 190- XIII din 19.07.1994, Codul Nr. 116 din 19.07.2018 administrativ al Republicii Moldova, Legea Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legea Nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Regulamentul Comisiei Naționale a Pieței Financiare cu privire la dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară a informației privind acordarea serviciilor aprobat prin Hotărârea C.N.P.F. nr. 8/6 din 26.02.2010.

CAPITOLUL II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

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

- Petiție - orice cerere, sesizare, pretenție, reclamație sau propunere adresată O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., de către clientul/clienții O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., sau altă persoană fizică, fie juridică, sau grup de persoane prin care se contestă acțiunile sau vreun act al O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., al angajaților O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., sau se înaintează careva cereri, solicitări, revendicări, sau se exprimă o părere, o recomandare. Petițiile se depun la oficiul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., în mun. Chișinău, str. Negrucci, 7, la sediul subdiviziunii acesteia din sau se transmit prin intermediul serviciului poștal sau a unui serviciu de curierat la sediul sus-indicat, ori la adresa de email.
- Autoritate competentă - directorul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L.,
- Persoană responsabilă - angajatul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., abilitat cu atribuții de examinare a pretențiilor și de propunere a soluțiilor autoritatii competente.
- Persoana autorizată - angajatul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire, responsabil pentru păstrarea Registrului de reclamații în locul accesibil și vizibil de deservire a clienților sau solicanților. Persoanele autorizate sunt indicate în Anexa prezentului Regulament, aprobat de către Directorul Organizației.

CAPITOLUL III. MODUL DE RECEPȚIONARE ȘI SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR

3.1. Petiționarii vor depune în scris petiția, adresată O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., prin depunere personală pe suport de hârtie la sediul juridic sau în subdiviziunile Organizației, prin înscrierea reclamațiilor în Registrul de reclamații păstrat la sediul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., și/sau la subdiviziunile acesteia, prin transmiterea acesteia pe suport de hîrtie prin intermediul unui serviciu poștal sau de curierat, la sediul juridic al O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., sau la subdiviziunile Organizatiei, sau electronic, prin expedierea unui email la adresa existentă.

3.2. În petiție, clientul, indică obligatoriu: numele, prenumele, adresa sa de domiciliu, la care solicită, să fie informat cu privire la rezultatele examinării reclamației, numărul de telefon. 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. În petiție, clientul va motiva clar și deslușit pretenția sa.

3.3. În cazul neindicării de petiționar a datelor prevăzute în pct. 3.2., O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” 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. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., nu va reexamine petițiile adresate repetat, ce nu conțin date, argumente sau informații noi, informând despre aceasta petiționarul.

3.4. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor prin intermediul Registrului de reclamații de către clienți, persoana autorizată din cadrul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., aduce la cunoștință despre acest fapt autorității competente. Autoritate competentă va desemna persoana responsabilă, ce va examina Reclamația/petiția în cauză. Persoana responsabilă, desemnată de autoritatea competență, este obligată, odată cu transmiterea răspunsului către petiționar, să înscrie în Registrul de reclamații, despre măsurile/soluțiile întreprinse.

3.5. Petițiile/solicitările/sesizările/reclamațiile pe suport de hârtie se depun în adresa Directorului O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L.,

3.6. La depunerea pretențiilor/solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari personal, sau prin intermediul serviciului de curierat, pe suport de hârtie, persoana autorizată din cadrul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., sau din cadrul subdiviziunii, înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și, la solicitare, eliberează petiționarului/clientului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite autorității competente. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică numărul de înregistrare precum și data primirii. Înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire. Autoritatea competență va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina petiția în cauză.

3.7. La depunerea petițiilor/solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari, electronic, prin expedierea textului pe emailul Organizației, persoana autorizată din cadrul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., va tipări textul mesajului și va înregistra

petiția/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare, după care o va transmite autorității competente. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se indică data primirii și numărul de înregistrare. Înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire. Autoritatea competentă va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina Reclamația/petiția în cauză.

3.8. Persoanele responsabile să soluționeze pretențiile/solicitările/sesizările/reclamațiile verifică motivele, pretențiile și revendicările expuse, perfectează răspunsul petiționarului care la necesitate se coordonează cu juriștii din cadrul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L.,

3.9. În cazul în care, prin petiție, sănătatea anumite aspecte din activitatea unui angajat al O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L., aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

3.10. La examinarea petiției, autoritatea competentă, 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.

3.5. Răspunsul la petiție/reclamație se pregătește în scris în termen ce nu depășește:

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

3.6. În cazul receptiunii 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 întărit despre acest fapt, solicitându-i-se înlăturarea neajunsurilor și concretizarea motivelor specificate. În cazul în care o petiție este adresată greșit la adresa organizației, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

3.7. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției și soluția propusă de către O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” 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 indicate, în textul petiției. Răspunsul se înregistrează de către persoana autorizată în Registrul de ieșire al documentelor al O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L.

3.8. Răspunsurile la pretenție se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare autorității competente, sau persoanelor împoternicate, într-un termen rezonabil care ar asigura posibilitatea verificării lor și introducerii unor modificări sau completări.

CAPITOLUL IV. DREPTURILE PETIȚIONARULUI

- 4.1. Pe parcursul examinării pretenției, petiționarul se bucură de următoarele drepturi:
- să expună personal sau prin intermediul reprezentantului argumente pentru susținerea cerințelor și să prezinte anumite probe;
 - să beneficieze de serviciile avocatului sau a unui specialist desemnat de acesta;
 - să prezinte documente și informații suplimentare solicitate;
 - să ia cunoștință de materialele, documentele și informațiile relevante pe marginea cazului, 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 în scris, verbal sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
 - să solicite suspendarea sau încetarea examinării pretenției;
 - să propună soluții și recomandări pentru soluționarea pretenției;
 - să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație.

CAPITOLUL V. RĂSPUNDEREA PERSOANEI RESPONSABILE

5.1. Petițiile, răspunsurile la petiții vor fi păstrate în dosare separate, alături de corespondența de intrare și ieșire din cadrul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” 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 disciplinar în corespundere cu legislația în vigoare pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de acordare a răspunsului, neasigurarea păstrării corespunzătoare a petițiilor și răspunsurilor la ele.

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, în cazul în care consideră refuzul de a examina petiția neîntemeiat, a fost depășit termenul de examinare a petiției sau nu este de acord cu răspunsul primit. Totodată, petiționarul poate contesta răspunsul primit în instanțele de judecată în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova Nr. 116 din 19.07.2018, ori poate depune o reclamație la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, la adresa mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 78, MD 2012, consumator@apc.gov.md, în cazul în care petiționarul are statutul de consumator.

6.2. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către Fondatorul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L.

6.3. Prevederile Regulamentului vor fi afișate pe panoul informativ din sediul O.C.N. „SMS CREDIT - PLUS” S.R.L. și din subdiviziunile acesteia.