

Regulament

**privind mecanismele de soluționare a
pretențiilor clienților în cadrul
OCN "ITC ADMINCAPITAL" SRL**



Administrator: Ciobanu Igor

Aprobat la 10.06.2020 prin Decizia asociatului unic
al OCN "ITC ADMINCAPITAL" SRL

I. Aspecte Generale

1. Prezentul regulament vizează modul în care OCN "ITC ADMINCAPITAL" (în continuare *entitate*) administrează/soluționează petițiile înregistrate de clienți în procesul de creditare. Regulamentul dat se întocmește conform Legii Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, hotărârile emise de Comisia Națională a Pieței Financiare în acest sens și alte acte normative.
2. Acest regulament stabilește modul și principiile de soluționare a petițiilor înaintate de petiționar precum și protecția drepturilor/intereselor clienților.
3. În acest regulament se stabilesc factorii responsabili (persoanele responsabile) de recepționarea, examinarea și soluționarea petițiilor, de luare a deciziilor și de executare a lor.

II. Înaintarea petițiilor

1. Termeni și Noțiuni

- a. Client – este persoana care este parte a relațiilor contractuale de credit și care beneficiază de serviciile unității.
- b. Petiționar – persoana care înaintează o petiție.
- c. Petiție – presupune o exprimare/solicitare în formă scrisă și semnată de către persoana/persoanele care înaintează o sesizare, reclamație pretenție către OCN "ITC ADMINCAPITAL".
- d. O petiție va fi expusă pe suport de hârtie, sau în formă electronică și trebuie să conțină cel puțin următoarele aspecte: numele, prenumele petiționarului, adresa fizică sau juridică, un număr de contact activ al petiționarului, semnătura petiționarului conform buletinului valabil de identitate, expunerea problemei precum și solicitarea soluționării acesteia, data înaintării petiției. Aceste informații sunt necesare și în cazul petițiilor depuse în grup. Orice petiție care nu conține date privind petiționarul, adrese de contact sau adresă pentru expedierea răspunsului, nu se va examina.

2. Persoana responsabilă.

- a. Persoana desemnată va fi responsabilă (poate să coincidă cu persoana responsabilă de decizie/soluționare) de recepționarea petițiilor, de păstrarea și gestiunea acestora precum și de informarea petiționarului inclusiv de expedierea răspunsurilor către petiționar. Va semnala/informa superiorul/administratorul unității, va gestiona într-un mod integru și responsabil întregul proces.
- b. Persoana responsabilă nemijlocit de factorul decizional în ce privește problema expusă în petiție este persoana (angajatul) desemnată/împuternicită de către OCN "ITC ADMINCAPITAL" pentru soluționarea petițiilor, iar în lipsa acestuia, persoana responsabilă este administratorul. Persoanele responsabile privind soluționarea petițiilor sunt numite printr-un act separat, care poate fi modificat ulterior în dependență de necesitățile și disponibilitatea entității.

3. O petiție poate fi înaintată la sediul unității, în mod personal, sau expediate prin poștă la adresa juridică a unității.

III. Examinarea și Soluționarea petițiilor

1. O petiție se soluționează pe cale amiabilă în dependență de gravitatea problematicii expuse, ținându-se cont de factorul operativității și eficacității problematicii abordate în petiție și de normele etice-profesionale.



2. O petiție se depune în limba română sau într-o altă limbă în conformitate cu Legislația în vigoare a Republicii Moldova.
3. Termenul maxim de soluționare a unei petiții, nu va depăși termenul de 15 zile calendaristice, de la data intrării petiției, iar în dependență de complexitatea problemei, termenul poate fi prelungit cu încă 10 zile calendaristice.
4. Entitatea va informa petiționarul despre decizia luată în următoarele 3 (trei) zile lucrătoare de la data luării deciziei. În caz de necesitate acest termen va prelungit cu 2 zile.
5. Entitatea va păstra confidențialitatea problemei expuse în petiție, a informației cu privire la petiționar și va utiliza această informație doar în scopuri legale, privind soluționarea cât mai eficientă și operativă a problemei expuse.
6. În cursul rezolvării problemei expuse în petiție, petiționarul va avea dreptul la informație ce ține de rezolvarea acestei chestiuni, să prezinte și/sau să solicite documente și informații pe caz, să solicite suspendarea/încetarea examinării petiției înaintate; să beneficieze de consultanță juridică după caz.
7. În vederea soluționării cât mai eficiente și operative a problemei expuse, petiționarul poate fi invitat la sediul unității.
8. Dacă petiționarul înaintează o altă petiție ce vizează aceeași problemă sau probleme similare cu petiția înaintată anterior și care nu conține informații noi sau care să influențeze decizia unității, unitatea va expedia un singur răspuns pentru ambele petiții sau va face trimitere la răspunsul oferit anterior.
9. Răspunsul din partea unității se expediază la adresa solicitată/indicată de petiționar în petiția expusă, sau direct petiționarului la sediul unității în formă scrisă sau verbală (în dependență de solicitarea acestuia), fiind necesară astfel confirmarea primirii deciziei prin semnătură.
10. Unitatea este în drept de a nu examina petițiile care conțin un limbaj necenzurat, amenințări la adresa angajaților sau familiilor lor. În vederea examinării amenințărilor, unitatea este în drept să informeze organele competente.

IV. Înregistrarea și evidența petițiilor.

1. La apariția cel puțin a unei petiții în scris (pe suport de hârtie), unitatea vă păstra un registru electronic (după necesitate pe suport de hârtie) cu evidența informației cu privire la petiții, în care se va indica Numărul de ordine a petiției, data parvenirii, data expedierii răspunsului, informația privind solicitările ulterioare ale petiționarului, precum și dacă acestea sunt rezolvate sau în curs de rezolvare.
2. De înregistrarea și evidența petițiilor este responsabilă persoana desemnată de unitate.
3. Toate petițiile precum și corespondența pe aceste petiții sau alte acte în acest sens, se vor păstra într-un dosar(e) aparte, intitulat „Petiții”. Formare unui astfel de dosar se efectuează imediat și doar la înregistrarea primei petiții.
4. Încălcarea modului de rezolvare a petițiilor din acest regulament din partea persoanei desemnate se sancționează disciplinar și conform legislației în vigoare.
5. Petiționarul poate înregistra reclamația sa și în Registrul de Reclamații vizibil, disponibil și accesibil la sediul unității.

V. Aspecte finale.

1. Orice petiție care depășește limitele acestui regulament, va fi soluționată conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.
2. Prezentul regulament se aduce la cunoștința angajaților unității, iar informarea/respectarea acestui regulament din partea angajatului fiind confirmată prin semnătură.

