Asociat 100 % din
capitalul Social

Aprobat 16.08.2021

REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare

a pretențiilor clienților OCN „Credit Core” SRL.

I. Dispoziții generale

1.1 Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților Organizației de Creditare Nebancară „Credit Core" Societate cu Răspundere Limitată este elaborat în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petiţiilor de către participanţii profesionişti la piaţa financiară nebancară (aprobat prin Hotărîrea nr.38/14 din 28.09.2012) și Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamaţii (1141/04.10.2006 Hotărîrea Guvernului RM) stabileşte mecanismele de soluționare a petiţiilor parvenite din partea clienților în adresa Organizației de Creditare Nebancară „Credit Core" SRL

1.2 În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noţiuni:

a) pretenție – revendicare a unui drept de către o persoană care pretinde că are dreptul respectiv în raport cu activitatea OCN "Credit Core" SRL ;

b) petiţie – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane în adresa OCN "Credit Core" SRL , în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Organizației sau nesoluţionarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta. c) persoană responsabilă – angajatul din cadrul OCN "Credit Core" SRL , desemnat pentru soluţionarea petiţiei şi/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului Organizației.

1.3 Orice pretenție către OCN "Credit Core" SRL , va fi înaintată acesteia sub formă de petiție care exprimă pretenția în adresa OCN "Credit Core" SRL .

1.4 În procesul examinării petiţiei de către OCN "Credit Core" SRL , petiţionarul are următoarele drepturi:

a) să expună personal argumente persoanei responsabile;
b) să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
c) să prezinte documente şi informaţii suplimentare persoanei responsabile;
d) să ia cunoştinţă de documentele şi informaţiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor şi libertăţilor altor persoane şi dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;
e) să primească răspuns argumentat în mod verbal, pe suport de hîrtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieşind din solicitarea sa;
f) să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiţiei;
g) să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislaţie;
i) să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cît şi pe copia petiţiei.

1.5 În scopul soluţionării cît mai operative şi eficiente a chestiunilor abordate în petiţie, persoana responsabilă din cadrul OCN "Credit Core" SRL poate invita petiţionarul la sediul său, solicitînd după caz explicaţii, comentarii şi materiale suplimentare.

1.6 OCN "Credit Core" SRL este obligată să asigure confidenţialitatea datelor care fac obiectul petiţiei, precum şi a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 "Privind protecţia datelor cu caracter personal".

II. Prezentarea pretențiilor

2.1 Petiţiile care exprimă pretenții în adresa Organizației, pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin poştă la adresa oficiului OCN “Credit Core” SRL pe adresa electronică a participantului profesionist sau prin fax şi urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către acesta în registrele corespunzătoare.

2.2 Petiţia se depune pe suport de hîrtie sau în formă electronică în limba de stat.

2.3 Petiţiile trebuie să fie semnate de autor, indicîndu-se numele, prenumele şi domiciliul şi alte date pentru identificarea petiţionarului.

2.4 Petiţia în formă electronică trebuie să corespundă cerinţelor faţă de documentul electronic, precum şi să conţină informaţii privind numele, prenumele, domiciliul şi adresa electronică a petiţionarului şi alte date de contact.

2.5 Petiţiile care nu corespund cerinţelor stabilite la pct. 8 şi pct. 9 din prezentul Regulament se consideră anonime şi nu se examinează, cu excepţia petiţiilor ce conţin informaţii referitor la securitatea naţională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.

2.6 Petiţiile adresate repetat, care nu conţin argumente, date sau informaţii noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmînd a fi informat în scris sau în formă electronică petiţionarul.

2.7 În situaţia în care o persoană adresează în aceeaşi perioadă de timp mai multe petiţii cu acelaşi subiect, acestea se vor conexa, petiţionarul urmând să primească un singur răspuns.

2.8 Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiţie cu acelaşi conţinut sau care se referă la aceeaşi problemă, aceasta se ataşează la petiţia iniţială, făcându-se menţiune că s-a răspuns şi se informează petiţionarul.

2.9 În cazul în care o petiţie este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absenţa acestei menţiuni, primul semnatar este considerat a fi petiţionarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

2.10 În cazul parvenirii unor petiţii, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conţin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiţionarul va fi înştiinţat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

2.11 În cazul în care o petiţie este adresată greşit, ea va fi remisă înapoi petiţionarului în termen de 3 zile lucrătoare.

III. Înregistrarea petiţiilor

3.1 Înregistrarea şi evidenţa petiţiilor se realizează prin intermediul angajatului desemnat de către conducătorul OCN “Credit Core” SRL .

3.2 La înregistrarea petiţiei, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii şi numărul de înregistrare.

3.3 Înregistrarea petiţiilor, precum şi a răspunsurilor la acestea, se efectuează în Registru de reclamații, ţinute în mod obligatoriu de către OCN “Credit Core” SRL . 3.4 Scrierea în Registru se face astfel, încît să excludă posibilitatea de a fi radiată în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii .

3.5 Înscrierile în Registru trebuie să fie vizibile şi clare.

3.6 După înregistrarea petiţiilor conform cerinţelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează administratorului OCN “Credit Core” SRL.

3.7 Administratorul Organizației indică pe rezoluţie persoana responsabilă de soluţionarea petiţiei.

3.8 În cazul în care responsabil de examinarea și soluționarea pretenției este administratorul Organizației, indicarea pe rezoluție a persoanei responsabile nu este obligatorie.

IV. Examinarea pretențiilor

4.1 Responsabil de examinarea și soluţionarea pretenției este persoana nominalizată în rezoluţie.

4.2 În cazul în care prin pretenție sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al Organizației, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză. Excepție de la prezenta regulă se admite în cazul în care pretenția vizează direct administratorul Organizației.

4.3 Pentru soluţionarea legală a pretențiilor ce îi sunt adresate, administratorul OCN “Credit Core” SRL în mod verbal va dispune măsuri de cercetare şi analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate în pretenție, conform necesităților fiecărei pretenții în parte.

4.4 Pretențiile se examinează în termen de 15 zile de la data înregistrării, iar cele care necesită o studiere şi examinare suplimentară de maxim de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării.

4.5 În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către administratorul OCN “Credit Core” SRL cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiţionarul.

4.6 Pretențiile, prin care se solicită o informaţie confidenţială, se examinează în termenele stabilite în legislaţia privind accesul la informaţie.

4.7 Răspunsul la petiţie se perfectează în 2 exemplare originale şi se prezintă pentru semnare administratorului OCN “Credit Core” SRL într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui şi introducerii unor modificări sau completări.

4.8 Răspunsurile se semnează de către administratorul OCN “Credit Core” SRL .

4.9 Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoştinţa petiţionarului în mod verbal sau pe suport de hîrtie, iar la solicitarea acestuia - în formă electronică, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de reclamații

4.10 Dovada recepţionării răspunsului de către petiţionar se pune în sarcina participantului profesionist (semnătura petiţionarului, avizul de recepţie a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

4.11 În cazul în care petiţionarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea participantului profesionist sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiţia, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze Comisiei Naţionale a Pieţei Financiare şi/sau instanţei de judecată.

4.12 Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scuteşte participantul profesionist de examinarea în termen şi adecvată a petiţiilor.

V. Supravegherea şi răspunderea în cadrul examinării petiţiilor

5.1 Petiţiile și răspunsurile la acestea, precum şi documentele cu privire la examinarea petiţiilor se păstrează în dosare separate.

5.2 Administratorul OCN “Credit Core” SRL , precum şi angajaţii acesteia, sînt obligaţi să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petiţiilor.

5.3 Dosarele cu materialele examinării petiţiilor se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă.

5.4 Administratorul OCN “Credit Core” SRL este direct responsabil de buna organizare şi desfăşurare a activităţii de primire, examinare şi rezolvare a pretenţiilor, precum şi de legalitatea soluţiilor şi comunicarea acestora în termen optim.

5.5 Situaţiile apărute în legătură cu organizarea şi desfăşurarea activităţilor în cadrul examinării pretenţiilor de către OCN “Credit Core” SRL , neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluţionate/reglementate în conformitate cu legislaţia în vigoare.

VI. Dispoziții finale și tranzitorii

6.1 Prezentul Regulament intră în vigoare la data semnării lui și prevederile lui sînt obligatorii atât pentru personalul Organizației cât și pentru clienții acesteia.

6.2 Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toate subdiviziunile Organizației, indiferent de perioada creării acestora.

6.3 În funcție de necesitatea apărută, pentru asigurarea bunei funcționări a Organizației, precum și la cererea clienților, administratorul este abilitat cu dreptul de a adopta decizii care deviază de la prevederile prezentului Regulament.