1 Dispoziții generale

1.1 Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor parvenite din partea petiționarilor/clienților în adresa O.C.N. ”MSA Credit” S.R.L. (în continuare Organizație), organele abilitate să le primească și să le soluționeze, precum și termenele de soluționare.

1.2 Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu Codul Administrativ nr. 116 din 19.07.2018, Legea RM nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizaţiile de creditare nebancară, Legea RM nr. 105/2003 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legea RM nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Codul Civil a RM în redacția din 01.03.2019, Hotărîrea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.12 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară, Statutul OCN „MSA Credit" S.R.L.

1.3 În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

- Petiție – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane Organizației, prin care se contestă activitatea sau vreun act la O.C.N. ”MSA Credit” S.R.L., al angajaților, sau se înaintează careva cereri, revendicări, sau se exprimă un punct de vedere.
- Reclamație – declarație scrisă, susținută de documente probatoare, prin care se confirmă că Organizația a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative care protejează interesele Clientului.
- Persoană responsabilă – angajatul Organizației, desemnat pentru soluționarea petiției/sesizării/reclamației și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului Organizației.
- Client – orice persoană care apelează la Organizație cu scopul de a beneficia de un credit.

1.4 Toate petițiile/reclamațiile/sesizările clienților și altor persoane (în continuare – Client) trebuie să fie la maxim soluționate de către angajații O.C.N. ”MSA Credit” S.R.L. implicați în deservirea clienților, în momentul apariției lor.

1.5 În cazul în care aceasta nu este posibil, Clientul are dreptul să depună petiția/ reclamația/sesizarea sub formă de:

a) înregistrare în Registru de reclamații, pe care Clientul poate solicita de la orice angajat al Organizației;

b) cerere pe numele conducătorului Organizației, expediată prin oficiul poștal, sau depusă la secretariatul Organizației;

c) scrisă, prin transmiterea acesteia pe suport de hârtie prin intermediul unui serviciu specializat de curierat, la sediul Organizației;

d) electronica, prin expedierea unui email la adresa pretentii@msacredit.md

2 Forma și conținutul petiției/sesizării/reclamației

2.1 Petiția trebuie să conțină următoarele date obligatorii ale Petiționarului/Clientului:

a) numele, prenumele;

b) modalitatea de obținere a răspunsului la petiția și datele necesare de contact: adresa poștală sau electronică, numărul de telefon, etc;

c) semnătura clientului.

2.1.1 Petiția în forma 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 contract.

2.1.2 În cazul în care petiționarul nu indică datele prevăzute în p. 2.1 Organizația nu va examina petiția, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente. Organizația nu va reexamina petițiile adresate repetat ce nu conțin date noi, argumente sau informații noi, înștiințând despre aceasta petiționarul.

2.1.3 În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexa, petiționarul urmând să primească un singur răspuns.

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

2.1.5 În cazul în care o petiție 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 în care o petiție 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.

2.1.6 În cazul parvenirii 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 înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

2.1.7 În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare cu mențiunea despre emiterea erorii de către petiționar.

2.2 Reclamațiile/sesizările înregistrate în Registrul de reclamații.

Clientul este în drept să depună reclamații/sesizări prin intermediul Registrului de reclamații.

2.2.1 Reclamația trebuie să conțină următoarele date obligatorii ale Clientului:

a) numele, prenumele;

b) modalitatea de obținerea răspunsului la reclamația sa și datele necesare de contact: adresa poștală sau electronică, numărul de telefon, etc;

c) semnătura clientului.

2.2.2 Reclamația înscrisă în Registrul de reclamații se examinează în termen de două zile.

2.2.3 Pe versoul reclamației se face o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de cinci zile, se trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului reclamant la adresa și/sau telefonul indicate.

2.2.4 În cazul în care pentru întreprinderea măsurilor de lichidare a neajunsurilor depistate de consumatorul reclamant sau realizarea propunerilor sînt necesare mai mult de 5 zile, Administratorul companiei va stabili termenul necesar (dar nu mai mult de 14 zile) și va face în condică nota respectivă.

2.2.5 Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta unității.

2.2.6 Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat pînă la completarea lui integrală. După completare el se păstrează în cadrul unității un an de zile, apoi se anulează în temeiul actului de lichidare.

2.2.7 Reclamația ce nu conține careva din date indicate în p. 2.2.1 nu va fi examinată până la lichidarea neajunsurilor depistate.

2.3 Petițiile prezentate pe suport de hârtie.

2.3.1 Petițiile / sesizările/reclamațiile prezentate pe suport de hârtie urmează să conțină următoarele date obligatorii ale Clientului:

a) numele, prenumele;

b) modalitatea de obținerea răspunsului la reclamația sa și datele necesare de contact: adresa poștală sau electronică, numărul de telefon, etc;

c) semnătura clientului.

2.4 La depunerea sesizărilor/reclamațiilor personal, sau prin curier, pe suport de hârtie, reprezentantul Organizației înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență a documentelor de intrare, aplicând pe prima pagină a acestei parafa de înregistrare unde se indică data primirii și numărul de înregistrare.

2.4.1 Înregistrarea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire a Organizației.

2.4.2 Scrierea în registre se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștearsă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii). Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

2.4.3 După înregistrarea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor conform cerințelor stabilite de legislația în vigoare, angajatul desemnat le înaintează conducătorului Organizației. Conducătorul Organizației indică pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției/sesizării/reclamației.

2.5 Depunerea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor de către Clienți, electronic, prin expedierea textului pe emailul pretentii@msacredit.md, persoana autorizată din sediul Organizației va tipări textul mesajului și

va înregistra petiția/sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare, după care o va transmite Conducătorului Organizației.

3 Modul și ordinea examinării petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor

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

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

3.3 La examinarea petiției/sesizării/reclamației Conducătorul Organizației precum și toți angajații Organizației implicați în înregistrarea și examinarea petiției sunt obligați să asigure confidențialitatea datelor ce 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.

3.4 Proiectul răspunsului la petiție/sesizare/reclamație se pregătește în scris în termen ce nu depășește:

a) 13 zile calendaristice de la data înregistrării, pentru petițiile care nu necesită o studiere și examinare suplimentară;

b) 13 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;

c) 28 zile calendaristice pentru petițiile pentru care sunt necesare măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate, ridicarea arhivelor, examinarea explicațiilor persoanelor implicate etc.

3.5 După perfectarea proiectului răspunsului la petiție/sesizare/reclamație acesta se transmite Conducătorului pentru verificarea și semnarea acestei.

3.6 Petițiile se examinează în termen maxim de 30 zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen maxim de 15 zile de la data înregistrării.

3.7 Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia de către reprezentantul Organizației.

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

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

3.10 Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale şi se prezintă pentru semnare conducătorului Organizației într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări. Răspunsurile se semnează de către conducătorul Organizației ori de persoana împuternicită de acesta.

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

3.12 În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea Organizației 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.

4 Drepturile petiționarului/clientului

4.1 Pe parcursul examinării petiției/sesizării/reclamației Petiționarul/clientul se bucură de următoarele drepturi:

- Să expună personal argumente și să prezinte probe persoanei responsabile pentru examinarea petiției/sesizării/reclamației sale;
- Să beneficieze de serviciile avocatului;
- Să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- Să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă acesta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;
- Să primească la timp un răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- Să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;

- Să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;

5 Evidența și modul de păstrare petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor

5.1 Petițiile/sesizările/reclamațiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea acestora se păstrează în dosare separate.

5.2 După încheierea examinării petiției/sesizării/reclamație toate documentele legate de aceasta se arhivează în arhiva Organizației și se păstrează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

5.3 Persoanele responsabile vor fi sancționate pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de răspuns, neasigurarea păstrării adecvate și corespunzătoare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor și răspunsurile la acestea.

6 Autoritățile de supraveghere și control

6.1 În cazul în care Petiționarul/clientul nu este de acord cu rezultatele examinării Petiției/sesizării/reclamației sau consideră că a fost depășit termenul de examinare a petiției acesta este în drept să se adreseze la Comisia Națională a Pieței Financiare cu sediul în mun. Chișinău bd. Ștefan cel Mare și Sfînt, 77, MD 2012 info@cnpf.md. La fel, acesta poate contesta răspunsul primit în instanțele de judecată, sau în cazul în care petiționarul are statutul de consumator să depună o reclamației la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, situată după adresa mun. Chișinău str. V. Alexandri 78 MD 2012, consumator@apc.gov.md

7 Dispoziții finale și tranzitorii

7.1 Prezentul Regulament întră în vigoare din momentul aprobării acestuia de către Conducătorul Organizației.

7.2 Din data aprobării acestuia precedentul regulament din data de 22.03.2021 se consideră abrogat.