

REGULAMENT PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIEȚILOR LA OCN "PRIMA FINANȚARE" SRL

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor al OCN "PRIMA FINANȚARE" SRL este elaborat în conformitate cu Legea nr.1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară și cu Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, ținând cont de cerințele Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

2. Prezentul Regulament se referă la persoanele și subdiviziunile responsabile de examinarea petițiilor/reclamațiilor în cadrul organizației de creditare nebancară, la modul și termenele de examinare a petițiilor/reclamațiilor și de informare a petiționarului despre decizia aprobată.

MECANISME DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIEȚILOR

3. Clientul are dreptul să depună petiții/reclamații în formă scrisă, prin orice mijloc de comunicare pus la dispoziție de OCN „PRIMA FINANȚARE” SRL”. Reclamațiile se depun pe suport de hârtie sau în formă electronică și în mod obligatoriu trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele, domiciliul, datele de contact, precum și alte date de identificare a petiționarului.

4. În caz când clientul se adresează direct la oficiu sau sucursală, cu o anumită pretenție față de organizație, i se propune să ia loc și să discute cu un Ofițer de Credite.

5. Ofițerul de Credite cere cât mai multă informație de la client, pentru a înțelege esența problemei, întrebării, nemulțumirii clientului. Dacă ține de competența lui, o rezolvă imediat. Dacă nu, comunică și implică în aceeași zi specialistul competent în rezolvarea problemei clientului, în dependență de specificul acesteia, și anume:

- problemele ce țin de domeniul creditării, se rezolvă de către specialiștii din Departamentul Creditare, și anume Ofițerii de Credite, Managerii sucursalelor, Managerii Regionali și Șeful Departamentului Creditare;

- problemele ce țin de domeniul financiar (achitări, debursări, transferuri), se rezolvă de către specialiștii din Departamentul Financiar, și anume Casierii, Contabili, Contabilul-Şef și Şef al Departamentului Financiar;
- problemele ce apar în perioada recuperării prejudiciului adus companiei în urma nerespectării clauzelor contractului, se soluționează de către specialiștii din Departamentul Juridic și Departamentul Recuperări.

6. Dacă problema clientului nu poate fi rezolvată de către specialiștii menționați mai sus, atunci în aceeași zi sau maximum în 3 zile lucrătoare, se asigură o întrevvedere cu Directorul OCN "PRIMA FINANȚARE" SRL sau cu altă persoană responsabilă ce are împuterniciri, care o studiază și o transmite spre executare (răspuns) persoanei care este cea mai potrivită pentru a soluționa pretenția, conform responsabilităților.

7. În cazul când petiția este primită în scris prin e-mail sau direct prezentată de client în oficiu, aceasta se examinează în termen maxim de 20 zile lucrătoare de la data înregistrării. Petițiile care nu necesită studiere și examenare suplimentară se examinează în termen de 10 zile de la data înregistrării.

8. În cazul în care petiționarul nu este satisfăcut de modul de soluționare a petiției, el este în drept să se adreseze autorității de supraveghere - Comisia Națională a Pieței Financiare.

Adresa de contact - mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77, www.cnpf.md

Reclamațiile pot fi depuse: prin e-mail (cu respectarea reglementărilor cu privire la forma electronică – cu aplicarea semnăturii electronice) la adresa office@cnpf.md; sau prin intermediul oficiilor poștale: la sediul CNPF, în cutia poștală amplasată la intrare în sediul instituției (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77");

Telefonul consumatorului - 022 85 95 95 (Tariful către acest număr de apel va fi considerat apelcu tarif normal conform rețelei și tipului de abonament al inițiatorului).

OCN"PRIMA FINANȚARE"SRL va asigura afișarea la vedere a datelor de contact, inclusiv numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor în toate oficiile sale fizice, cât și pe site-ul www.primafinantare.md

9. Clientul are dreptul la revocare, ce înseamnă că el poate renunța la contractul de credit în termen de 14 zile calendaristice fara a invoca motive. Termenul de revocare începe să curgă de la data încheierii contractului de credit. În caz de revocare, clientul este obligat să achite companiei principalul și dobânda aferentă acestuia de la data la care creditul a fost tras până la data la care principalul a fost rambursat, fără nici o întârziere nejustificată și nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la trimiterea notificării retragerii către creditor. Dobânda se calculează în baza ratei dobânzii aferente creditului convenite.

10. În conformitate cu legislația, OCN”PRIMA FINANȚARE”SRL deține registre de reclamații în oficiile sale. Acestea se află la loc vizibil, petiționarii având posibilitatea să înregistreze pretențiile apărute față de companie.

11. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul. Petițiile în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, conform cerințelor Legii nr.91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului. Petițiile ce nu întrunesc aceste condiții se consideră anonime și nu se examinează.

12. OCN”PRIMA FINANȚARE”SRL are dreptul să nu examineze în fond petițiile care conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și a angajaților OCN”PRIMA FINANȚARE”SRL.

13. Dacă textul petiției nu este lizibil și nu poate fi citit sau petiția conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, petiția nu se va examina, iar OCN”PRIMA FINANȚARE”SRL va informa petiționarul despre motivul neexaminării, în cazul în care numele și adresa indicate pot fi citite.

14. În procesul examinării petiției nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarului contra voinței lui sau a altor informații, dacă acestea lizează drepturile și interesele lui legitime, precum și a informațiilor ce constituie secrete de stat. Nu se admite elucidarea unor informații privind personalitatea petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul petiției. Rezultatul examinării se aduce la cunoștință petiționarului în scris sau în formă electronică, iar cu consimțământul lui – oral.

15. Litigiile între Creditor și Beneficiar se soluționează pe calea tratativelor, iar în caz de eșec – de către instanțele de judecată competente ale Republicii Moldova, în conformitate cu Codul de procedură civilă.

Surse:

1. LEGE Nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară.
2. LEGE Nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
3. LEGE Nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.
4. Informare CNPF Nr. 06-5/3207 din 08.11.2023
5. Manual Operațional PRIMA FINANȚARE
6. Contract de Credit Pentru Consumatori
7. Anexa nr.1 la Contract de Credit Pentru Consumatori