

REGULAMENT PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIENȚILOR 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.190/1994 cu privire la petiționare 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 în cadrul organizației de creditare nebancară, la modul și termenele de examinare a petițiilor și de informare a petiționarului despre decizia aprobată.

MECANISME DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIENȚILOR

3. În caz când clientul OCN”PRIMA FINANȚARE”SRL 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 Expert în Creditare.
4. Expertul în Creditare 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 Experții în Creditare, 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 Sef și Șef al Departamentului Financiar;

- problemele ce apar în perioada recuperării prejudiciului adus companiei în urma nerespectării clauzelor contractului, se soluționează de către specialiștii din Departamentul Recuperări și Departamentul Juridic.

5. 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.

6. Dacă petiția este primită în scris prin e-mail sau direct prezentată de client în oficiu, atunci în decurs de 7 zile lucrătoare se oferă răspuns în scris din partea OCN"PRIMA FINANȚARE"SRL.

7. În I-a zi scrisoarea este transmisă Directorului, care în aceeași zi o studiază și o transmite spre executare (răspuns) persoanei care este cea mai potrivită pentru a soluționa pretenția, conform responsabilităților.

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 apel cu 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 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 incepe 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 forma electronică conțin 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, în caz contrar urmează a fi soluționate de Judecătoria Raionului Ungheni sau instanța de judecată competentă a Republicii Moldova.

Surse:

1. **LEGE Nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori:**
pag.10(art.18(1), (2) lit.a, (3)lit.b
2. **LEGE Nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor:** *pag.10(art.10(9) lit.h)*
3. **LEGE Nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare:** *pag.3(art.10(1), (2), (3), (5));
pag.4(art.13(1), (2); art.14)*
4. **LEGE Nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, LP23 din
27.02.20, MO87-93/20.03.20 art.112; în vigoare 20.07.20**
5. **Informare CNPF Nr. 06-5/3207 din 08.11.2023**
6. **Manual Operațional PRIMA FINANȚARE**
7. **Contract de Credit Pentru Consumatori**
8. **Anexa nr.1 la Contract de Credit Pentru Consumatori**

Elaborat de Tatiana PAVLOV

Șefa Departamentului Marketing&CSR