

Director /  / Bajereanu Evgheni

Aprobat:

# REGULAMENT



**privind mecanismul de examinare a pretențiilor clienților din cadrul  
O.C.N. MONEDA CREDIT SRL**

## Dispoziții generale

**1.1** Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr. 190—XIII din 19 iulie 1994 și cu legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, ținând cont de cerințele Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

**1.2** Misiunea activității **O. O.C.N. MONEDA CREDIT SRL** constă în oferirea soluțiilor de finanțare viabile, care să satisfacă nevoile de microfinanțare ale cetățenilor din Republica Moldova. Compania acordă împrumuturi bănești pe termen scurt sau lung pentru persoanele ce doresc să-și îmbunătățească condițiile de trai sau au nevoie pentru cheltuieli curente. Prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de creditare constă în asigurarea înregistrării informațiilor referitoare la recepționarea și prelucrarea cererilor de împrumut din partea persoanelor fizice și juridice, luarea deciziei de creditare și eventual generarea contractelor de împrumut precum și a documentelor aferente, urmărirea plăților, recuperarea restanțelor.

**1.3** Regulamentul în cauză are drept scop prevenirea încălcărilor și respectarea dreptului clienților la petiționare, asigurarea protecției depline a dreptului la informație, respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, garantate cetățenilor de legislația națională în vigoare.

## Drepturile și obligațiile clientului

O.C.N. MONEDA CREDIT SRL furnizează clientului, în baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite de către creditor, precum și, după caz, a preferințelor exprimate și a informațiilor furnizate de către consumator, informațiile necesare care îi permite consumatorului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit. Informațiile precontractuale sunt imprimate pe hârtie, redactate într-un limbaj clar.

Informațiile precontractuale includ:

1. Tipul de credit;
2. Denumirea creditorului și sediul acestuia;
3. Valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează tragerea creditului;
4. Durata contractului de credit;
5. Bunul sau serviciul și prețul de achiziție al acestuia (în cazul creditării procurării unui bun sau serviciu);
6. Rata dobânzii aferente creditului, condițiile de aplicare a ratei dobânzii aferente creditului și, unde este cazul, orice indice de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, precum și termenele, procedurile și condițiile în care variază rata dobânzii aferente creditului;
7. Dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective;
8. Suma, numărul și frecvența plăților care vor fi efectuate de către consumator;
9. Rata dobânzii aplicabilă în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia și, unde este cazul, mărimea penalităților aplicate în caz de neachitare;
10. Avertizare privind consecințele neefectuării plăților;
11. Dreptul de revocare (renunțare la credit);
12. Dreptul de rambursare anticipată ș.a.

Despre modificarea ratei dobânzii consumatorul va fi informat pe un suport de hârtie sau alt suport durabil înainte ca aceasta să intre în vigoare. Părțile se pot înțelege ca informațiile privind rata dobânzii la credit să fie transmisă periodic consumatorului.

### **Măsuri disponibile în caz de pretenții**

În caz de conflict sau nemulțumire, recomandăm luarea legăturii directe (prin telefon sau vizită la oficiu) cu O.C.N. MONEDA CREDIT SRL pentru a încerca rezolvarea amiabilă a problemei înaintate. Dacă problema nu este rezolvată pe cale amiabilă consumatorul este în drept să depună petiție la oficiul central al companiei.

În procesul examinării petiției de către OCN clientul are următoarele drepturi:

- să prezinte documente și informație suplimentară sau să ceară solicitarea acestora prin intermediul organizației;
- să ia cunoștință de documentele și informații relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă, secret de stat;
- să primească răspuns în scris fondat, reieșind din solicitarea sa în scris;
- să ceară sistarea examinării petiției sau plîngerii;
- alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

### **Garanțiile oferite persoanelor în timp ce se examinează petiția**

**4.1** În timpul examinării petiției persoanele nu pot fi urmărite sau amenințate de către angajații organizației, în legătură cu depunerea plîngerii.

**4.2** În timpul examinării petiției se interzice scurgerea sau divulgarea informației, care face obiectul plîngerii, în special informația ce ține de viața personală a petiționarului, fără acordul acestuia.

### **Modul de recepționare și examinare a petițiilor**

**5.1** Orice persoană are dreptul de a se adresa către O.C.N. MONEDA CREDIT SRL cu cereri, propuneri, sesizări, demersuri sau plîngeri ce țin de obligațiile contractuale, numite în continuare petiții.

**5.2** Petiția se depune în scris fiind înregistrată în Registrul general de intrare/ Registrul unic de petiții sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova.

Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

**5.2** În ordinea prevăzută de legislația în vigoare, petițiile vor fi examinate în termeni conform legii în vigoare, doar cele adresate în scris, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura cauzală dintre OCN și petiționar.

**5.3** Toate adresările trebuie să conțină date despre petiționar cât și adresa poștală a remitentului pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitate în scopul soluționării petiției.

**5.4** Pentru examinarea petițiilor cu un subiect complex pot fi create grupuri de experți din departamentele din cadrul organizației, care vor cerceta circumstanțele în care a avut loc cazul respectiv și, reieșind din fapte concrete, vor prezenta recomandări în vederea informării petiționarului și soluționării incidentului.

**5.5** Cazurile care vor atesta încălcări de disciplină și ordinea muncii, cât și depășirea atribuțiilor de serviciu din partea angajatului sau reprezentantului OCN, pe marginea căruia a fost depusă petiția, vor fi examinate în comun cu persoana responsabilă de departamentul de resurse umane.

**5.6** Petițiile se examinează de către organele corespunzătoare în termen de 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară - fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării  
Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare de către conducătorul organului corespunzător, fapt despre care este informat petiționarul, dacă:

- a) sînt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție;
- b) petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului.

**5.7** Răspunsul către petenți va cuprinde informații clare și relevante privind modalitatea de soluționare a petiției sau, după caz, stadiul de soluționare a petiției sau modalitățile alternative de soluționare.

Organizația va transmite petentului răspunsul prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire sau prin altă formă de corespondență care permite confirmarea primirii răspunsului. Printr-un ordin intern se numește persoană responsabilă de primirea și transmiterea răspunsurilor la petițiile existente.

**5.8** Petiționarul, care nu este satisfăcut de răspunsul primit la cererea prealabilă sau nu a primit un răspuns în termenul stabilit de lege, este în drept să sesizeze instanța de contencios administrativ competentă ( APC, CNPF).