

Aprobat
de către administratorul
O.C.N. „LIGAMENT GAJ” S.R.L.:
Capitan-Tihonov Nina
„27” februarie 2019



REGULAMENTUL

privind mecanismele de soluționare
a pretențiilor clienților

Organizației de Creditare Nebancară
„LIGAMENT GAJ”

Societate cu Răspundere Limitată



REGULAMENTUL
privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților
O.C.N. «Ligament Gaj» S.R.L.

Capitolul I. Dispoziții generale

1.1. Prezentul Regulament se aplică în cadrul activității desfășurate de Organizația de creditare nebancară „LIGAMENT GAJ” Societate cu Răspundere Limitată (denumită în continuare „Societate”) și este elaborat în baza prevederilor Legii nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare, Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legii Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară și a Legii nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată.

1.2. Regulamentul dat stabilește mecanismul de soluționare și de examinare, de către persoanele responsabile, a pretențiilor înaintate de clienții și/sau potențialii clienți a O.C.N. «Ligament Gaj» S.R.L., precum și modul, termenul de examinare și de informare a petiționarilor despre decizia luată.

Capitolul II. Domeniul de aplicare

2.1. Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N. «Ligament Gaj» S.R.L. și se aduce la cunoștința fiecăruia, sub semnătură.

2.2. Prezentul Regulament a fost aprobat prin Ordinul administratorului O.C.N. «Ligament Gaj» S.R.L. și urmează a fi aplicat în cadrul activității desfășurate de către Societate.

2.3. În dependență de modificările survenite în legislație, Regulamentul dat va fi periodic revizuit în scopul îmbunătățirii acestuia.

2.4. Persoana/ persoanele responsabile de primirea/ înregistrarea și examinarea petițiilor din cadrul Societății, vor fi desemnate prin Ordinul directorului general al Societății.

Capitolul III. Scopul

3.1. Prezentul Regulament reprezintă metodologia de primire, înregistrare, examinare, cercetare, soluționare și de răspundere la petițiile parvenite de la clienții și/sau potențialii clienți a Societății.

3.2. Acest Regulament urmărește următoarele scopuri:

- aplicarea prevederilor legislației cu privire la drepturile consumatorilor privind obținerea creditelor de consum;
- soluționarea pe cale amiabilă a nemulțumirilor și a pretențiilor clienților/ potențialilor clienți, care înfirmă că le-au fost încălcate drepturile sau interesele lor legitime;
- eficientizarea proceselor de lucru existente;

- analizarea și evaluarea petițiilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate clienților de către Societate.

Capitolul IV. Noțiuni

4. Prin noțiunea de *petiție (pretenție)* se înțelege orice cerere, plângere, reclamație, propunere, adresare depusă de către petiționar (clientul și/sau potențialul client al Societății) sau de către o persoană, care acționează în interesele acestuia, prin care acesta comunică cerințele și așteptările sale sau înștiințează despre nesoluționarea cererii sale și/sau despre nemulțumirea sa cu privire la modul în care a fost soluționată problema descrisă (comunicată).

Sub incidența prezentului Regulament nu cad cererile înaintate de clienții Societății, care se referă la modificarea/completarea/încetarea relațiilor contractuale în baza contractelor semnate cu acestea.

Capitolul V. Modalitatea de depunere a petițiilor

5.1. Petiția (pretenția) urmează a fi depusă personal, în forma scrisă, cu semnătură olografică a petiționarului, pe numele conducerii O.C.N. «Ligament Gaj» S.R.L., la sediul Societății. Petiția parvenită, în mod obligatoriu, se înregistrează în *Registrul de intrare a documentelor, cu atribuirea unui număr de ordine și indicarea datei recepționării*.

5.2. Petiția poate fi expediată în original, la sediul Societății, și prin intermediul poștei (cu sau fără avizul de recepție).

5.3. La petițiile semnate și depuse de către reprezentanții petiționarilor (tutori, avocați, ș.a.) urmează a fi anexate, în mod obligatoriu, actele confirmative, care certifică împuternicirile lor. În caz contrar, se consideră că pretenția a fost depusă de o persoană neîmputernicită și/sau anonimă și aceasta nu va fi examinată.

5.4. Petițiile pot fi depuse și în formă electronică, fiind expediate pe e-mail-ul Societății: ligamentsrl@gmail.com. Pretenția, depusă în formă electronică, trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv să fie aplicată semnătura digitală, în conformitate cu legislația în vigoare privind semnarea documentului electronic. Petițiile în format electronic, vor fi imprimate și înregistrate în *Registrul de intrare a documentelor, cu atribuirea unui număr de ordine și indicarea datei recepționării*.

5.5. Petițiile parvenite prin poștă (inclusiv electronică) în zilele libere, vor fi înregistrate în prima zi lucrătoare, după aceste zile libere.

5.6. Petițiile parvenite prin poștă (inclusiv electronică) în afara programului de lucru a Societății, vor fi înregistrate a doua zi, la prima oră sau în prima oră lucrătoare.

5.7. Orice petiție (în forma scrisă sau electronică) trebuie să conțină: numele, prenumele (deplin) a petiționarului, domiciliul și/sau adresa de contact, telefonul de contact, problema și circumstanțele situației, declarate și descrise de petiționar. Petițiile în formă electronică suplimentar vor mai conține și adresa electronică a petiționarului.

Petițiile ce nu întrunesc condițiile prevăzute de acest punct se vor considera anonime și nu vor fi examinate.

5.8 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 Societatea va informa petiționarul despre motivul neexaminării, în cazul în care numele și

adresa indicate de acesta pot fi citite.

Capitolul VI. Termenul și modul de soluționare a petițiilor

6.1 Orice petiție, ce întrunește condițiile capitolului V din prezentul Regulament, înregistrată în Registrul de intrare a documentelor Societății, trebuie să fie examinată, iar petiționarul trebuie să fie informat despre decizia adoptată, în formă scrisă sau electronică (cu consimțământul acestuia), cu respectarea termenului menționat în capitolul dat.

Răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinate și să conțină trimiteri la legislație.

Petițiile adresate a doua oară, care nu conțin argumente ori informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care petiționarul este informat în scris sau în formă electronică.

6.2 Petițiile se examinează de către persoanele competente din cadrul Societății în termen de 30 de zile lucrătoare din data înregistrării petiției, iar celor, ce nu necesită o studiere și examinare suplimentară, se acordă un răspuns în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.

6.3 Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit de către directorul general al Societății, cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care este informat petiționarul. Această situația poate avea loc dacă:

- a) sunt 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.

6.4 La solicitarea petiționarului de a avea o întrevedere cu conducerea Societății, acesta va fi programat la audiență, la Directorul general al Societății (sau la locuitorii acestuia).

Capitolul VII. Modul de informare a clientului despre rezultatele examinării petiției

7.1. Răspunsul la petiție (decizia emisă în baza rezultatelor examinării acesteia) se întocmește în scris. Răspunsul la pretenție este semnat de către directorul general al Societății și autentificat prin ștampila acesteia.

7.2. Răspunsul la pretenție se înregistrează în Registru de ieșire a documentelor Societății, fiindu-i atribuit de către persoana responsabilă de expedierea corespondenței, un număr de ieșire.

7.3. Răspunsul la petiție se expediază în adresa petiționarului prin intermediul poștei (scrisoare recomandată/cu aviz de recepție), pe adresa indicată de acesta în pretenția depusă.

7.4. În baza unei înțelegeri cu petiționarul, răspunsul la pretenție i se poate expedia suplimentar sub formă de act scanat, pe adresa poștei electronice indicate de acesta.

Capitolul VIII. Obligațiile persoanei responsabile de a examina petiția

8.1 Persoana responsabilă de soluționarea petițiilor din cadrul Societății, pentru a formula un răspuns corect și legal, va consulta în mod obligatoriu toate persoanele implicate în proces și va elucida cu exactitate și multilateral toate circumstanțele indicate în petiție.

8.2 La necesitate, persoana responsabilă este obligată să obțină acordul în forma scrisă a conducerii Societății, în ceea ce ține de soluțiile indicate în răspunsul întocmit la

petiția depusă.

8.3 În procesul examinării petițiilor nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarului contrar voinței acestuia sau a altor informații, dacă acestea lezează drepturile și interesele lui legitime, precum și a informațiilor, ce constituie secret de stat.

Nu se admite elucidarea unor informații privind personalitatea petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul petiției.

8.4 Persoanele responsabile de înregistrarea și examinarea petițiilor sunt obligate să respecte cu strictețe termenul și modul de soluționare a petițiilor stabilite în prezentul Regulament.

Capitolul IX. Evidența și păstrarea actelor referitoare la petiții

9.1 Societatea asigură evidența pretențiilor, prin instituirea unor registre de corespondență de intrare și ieșire.

9.2 Societatea este obligată să păstreze pretențiile, materialele folosite la examinarea acestora, răspunsurile expediate la pretenții parvenite și toată documentația aferentă pe un termen de 3 ani.

9.3 Condițiile de păstrare a documentelor vor asigura:

- a) Complexitatea: toate materialele privind o pretenție depusă se păstrează împreună.
- b) Protecția împotriva deteriorărilor/distrugerii: spațiul de depozitare va corespunde cerințelor de apărare împotriva incendiilor, va avea indicatori corespunzători de temperatură și umiditate și va corespunde normelor sanitare.
- c) Caracterul sistemic: Societatea este în drept să stabilească la propria discreție modul său de păstrare a petițiilor, dar acesta trebuie să asigure posibilitatea de căutare și de selectare eficientă a materialelor necesare în caz de un eventual litigiu de drept sau control.
- d) Existența unor mențiuni cronologice: la expirarea termenului de păstrare, materialele privind pretențiile parvenite vor fi lichidate.

9.4 În cazurile prevăzute de lege, la solicitarea organelor de drept, Societatea este obligată să le prezinte materialele pretenției indicate.

Capitolul X. Răspunderea persoanelor responsabile de examinarea petițiilor

10.1 Încălcarea ordinii, mecanismului și a procesului stabilit de Societate cu privire la examinarea petițiilor parvenite (stabilite în prezentul Regulament și în actele normative în vigoare), precum și a evidenței sau păstrării lor de către persoanele special desemnate pentru aceasta, atrage după sine răspunderea disciplinară a persoanelor respective.

10.2 Refuzul neîntemeiat de a examina petiția sau tergiversarea examinării ei, adoptarea unor decizii ilegale, ce contravin legislației, precum și divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarului contrar voinței acestuia, atrage după sine răspunderea administrativă.

10.3 Persecutarea petiționarului în legătură cu înaintarea petiției ori cu exprimarea unor aprecieri critice ce se conțin în aceasta, precum și acțiunile prevăzute la pct.8.2, dacă acestea au fost însoțite de abuz de putere sau abuz de serviciu, exces de putere sau de depășirea atribuțiilor de serviciu, de atitudine neglijentă față de îndatoririle (obligatiile) sale din partea persoanelor cu funcții de răspundere, în urma cărora au fost prejudiciate considerabil drepturile petiționarului, atrage după sine răspunderea penală.