

Aprobat

Prin ordinul nr. 05/1 dd. 31.05.2022

Director: Victor SPRINCEAN



Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților

O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.

IDNO-1017600015838

Introducere

Acest document a fost elaborat de către O.C.N. "Express VMG Credit" S.R.L în conformitate cu art. 5, al. 4, al. 8 a Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară și descrie procesele și mecanismele de soluționare a pretențiilor/petițiilor clienților, atât a persoanelor fizice și juridice, stabilește abordarea și procedurile necesare pentru soluționarea oricăror petiții/pretenții parvenite în vederea respectării și apărării intereselor și drepturilor clienților O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. în conformitate cu Legea nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare, și cu prevederile Legii nr. 202 din 12.07.2013 cu privire la contractele de credit pentru consumatori, cât și în conformitate cu Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 48/15 din 29.10.2018 cu privire la Regulamentul ce ține de dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară a informației privind acordarea serviciilor, Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la Regulamentul ce ține de modalitatea de examinare a petițiilor/pretențiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară.

Regulamentul se adoptă de organul de conducere al companiei și este elaborat ținând cont de legislația Republicii Moldova, și a bunelor practici din domeniu.

Acest document urmează a fi revizuit și actualizat anual după caz, și aprobat de către Organul de conducere a O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.

Terminologie

Petiție/pretenție - în sensul prezentului regulament, se înțelege orice cerere, reclamație, sesizare, adresată O.C.N. Express VMG Credit S.R.L., sau autorităților competente a Republicii Moldova privind activitatea O.C.N. Express VMG Credit S.R.L., inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă o decizie privind nesoluționarea în termenul stabilit de acest regulament a unei solicitări/cereri precum și de legislația Republicii Moldova.

Registru de evidență a petițiilor – registru destinat reclamațiilor/petițiilor/sesizărilor sub orice formă, ținut în modul stabilit de lege care este autentificat în modul corespunzător de Companie.

Persoană responsabilă – angajatul O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. care a recepționat petiția, desemnat să înregistreze petiția în Registrul specializat, să examineze această petiție, să pregătească proiectul răspunsului, iar după caz să o transmită superiorului său.

Persoană autorizată – angajatul O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. desemnat să examineze petiții și care a fost autorizat de către Administratorul entității.

Termen de examinare – perioada de timp necesară O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. pentru examinarea petiției/pretenției parvenite, a materialelor aferente, precum și a tuturor circumstanțelor.

Petiționar – persoană fizică sau juridică care a beneficiat sau beneficiază de serviciile O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. , care în orice mod se află în raporturi juridice cu O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.

1. Prevederile generale

Toate petițiile/pretențiile clienților Companiei trebuie să fie întocmite și depuse conform criteriilor stipulate și enunțate mai jos.

1.1. Modul de depunere a petiției/pretenției

Petiționarul v-a depune petiția/pretenția în scris la sediul companiei situate în mun. Chișinău, șos. Hîncești 43, of. 401, sau în formă electronică la următoarea adresă de e-mail – info@express-credit.md, totodată această adresă fiind afișată pe toate materialele promoționale ale companiei, cât și pe site-ul companiei, în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova. Pretenția/petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

1.2. Cerințe față de petiție/pretenție

- a. Petițiile/pretențiile trebuie să fie semnate de autor, indicând numele, prenumele și domiciliul. Petițiile/pretențiile în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul, telefonul de contact și după caz adresa electronică a petiționarului.
- b. Dacă textul petiției/pretenției nu este lizibil și nu poate fi citit sau petiția/pretenția conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, petiția/pretenția nu se va examina, iar organul sau persoana oficială va informa petiționarul despre motivul neexaminării, în cazul în care numele și adresa indicate pot fi citite.
- c. Organul sau angajatul companiei are dreptul să nu examineze petițiile/pretențiile care conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea proprie sau a bunurilor companiei, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanelor din cadrul companiei, precum și a membrilor familiei acesteia.
- d. Petițiile/pretențiile ce nu întrunesc condițiile prevăzute la lit.) a. se consideră anonime și nu se examinează.

1.3. Termen de examinare a petiției/pretenției

Termenul de examinare a petițiilor/pretențiilor parvenite în cadrul companiei O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. v-or fi examinate în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii conform art. 1.1 a prezentului regulament, în termenul dat petiționarul precum și O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. au dreptul de a solicita orice materiale/informații necesare soluționării petiției/pretenției depuse.

2. Descrierea mecanismelor/proceselor de soluționare a petițiilor/pretențiilor parvenite către O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.

2.1 Drepturile petiționarului

- a. Să expună personal argumentele sale persoanei responsabile;
- b. Să beneficieze de serviciile avocatului sau unui specialist după caz;
- c. Să prezinte documente , informații care le consideră necesare;
- d. Să ia cunoștință cu documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare;
- e. Să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării;
- f. Să solicite suspendarea sau examinarea petiției;
- g. Să solicite aplicarea unui număr de înregistrare atât pe originalul , cât și pe copia petiției.

2.2 Procesul de acceptare, înregistrare, soluționare a pretențiilor

Înregistrarea petițiilor/pretențiilor – Odată ce petiția/pretenția este depusă pe suport de hârtie la sediul O.C.N. Express VMG Credit S.R.L., angajatul companiei v-a examina dacă pretenția dată corespunde criteriilor enunțate în art. 1.2 din prezentul regulament, și o v-a înregistra cu număr de intrare și dată în Registrul de evidență a petițiilor a O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. pentru examinarea ulterioară și procesare, iar în același timp acesta va perfecta o copie a acesteia pentru petiționar cu mențiunea numărului de intrare stabilit în registru. Dacă pretenția/petiția nu v-a corespunde criteriilor menționate, aceasta v-a fi remisă înapoi spre re-perfectare sau ajustare.

Examinarea – în cadrul acestei etape angajatul care a recepționat și înregistrat pretenția o v-a remite Directorului Executiv a companiei spre examinare, precum și toate materialele aferente cazului dat (dosarul de credit, solicitări anterioare, alte informații după caz). Rezidă în responsabilitate Directorului Executiv de a emite o decizie sau de a solicita informații adiționale de la petiționar în vederea soluționării cu imparțialitate a pretenției/petiției. În cazul în care prin petiția depusă sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al companiei, aceasta nu va fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

Comunicare Deciziei – În termenul stabilit de prezentul regulament al O.C.N. Express VMG Credit S.R.L., va comunica decizia privind soluționarea pretenției/petiției în forma de depunere inițială, fie în formă scrisă sau electronică.

3. Modificări asupra regulamentului dat

Regulamentul dat este aprobat la propunerea administratorului companiei de către organul suprem de conducere – Adunarea Generală a Asociaților prin decizia sa consemnată în cadrul procesului verbal.

Regulamentul dat este valabil pe un termen de doi ani de zile de la aprobarea acestuia. Regulamentul dat poate fi modificat și adaptat la nevoile companiei precum și la modificările legislației Republicii Moldova.