

Proces-verbal nr. 1 din 25 martie 2019

**Regulament**  
**privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților**  
**Organizația de Creditare Nebancară „Finexpres” Societate cu răspundere limitată**

**I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților Organizației de Creditare Nebancară „Finexpres” Societate cu răspundere limitată, în continuare – Regulamentul, este elaborat și aprobat în scopul executării cerințelor Legii nr. 1 din 16 martie 2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancare, Legii nr.190 din 18 iulie 1994 cu privire la petiționare, și Regulamentul cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară, aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 38/14 la 28 septembrie 2012, și stabilește modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea clienților persoane fizice și/sau juridice în adresa „Finexpres” SRL.

2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

2.1. *Petiție* – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane O.C.N. „Finexpres” S.A., în continuare Organizația, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Organizației sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.

2.2. *Persoană responsabilă* – angajat al Organizației, desemnat pentru soluționarea petiției și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului Organizației.

3. În procesul examinării petiției de către Organizație, petiționarul are următoarele drepturi:

3.1. să expună personal argumente persoanei responsabile;

3.2. să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;

3.3. să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;

3.4. să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce prejudiciu intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;

3.5. să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;

3.6. să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;

3.7. să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;

3.8. să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

4. În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în petiție, persoana responsabilă poate invita petiționarul la sediul Organizației, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

5. Organizația asigură confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr.133 din 8 iulie 2011 “Privind protecția datelor cu caracter personal”.

## II. PREZENTAREA PETIȚIILOR

6. Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin poștă la adresa Organizației, pe adresa electronică a Organizației sau prin fax.

7. Petiția se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația.

8. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului.

9. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului și alte date de contact.

10. Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct.8 și pct.9 se consideră anonime și nu se examinează, *cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.*

11. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris sau în formă electronică petiționarul.

12. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmând să primească un singur răspuns.

13. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează petiționarul.

14. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

15. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

16. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

## III. ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

17. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare.

18. Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire ale Organizației.

19. Scrierea în registre se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștearsă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).

20. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

21. După înregistrarea petițiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului Organizației.

22. Conducătorul Organizației indică pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției.

## IV. EXAMINAREA PETIȚIILOR

- 23.** Responsabil de soluționarea petiției este persoana nominalizată prima în rezoluție.
- 24.** Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu va sista examinarea în termen și adecvată a petițiilor.
- 25.** În cazul în care prin petiție sânt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al Organizației, petiția nu va fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.
- 26.** Pentru soluționarea legală a petițiilor ce le sânt adresate, Directorul Organizației va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.
- 27.** În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
- 28.** Petițiile se examinează în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.
- 29.** Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia la Organizație.
- 30.** În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către Directorul Organizației cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.
- 31.** Petițiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.
- 32.** Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare Directorului Organizației sau persoanei împuternicite într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.
- 33.** Răspunsurile se semnează de către Directorul Organizației ori de persoana împuternicită de acesta.
- 34.** Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia – în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.
- 35.** În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit de la Organizație sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze Comisiei Naționale a Pieței Financiare și/sau instanței de judecată.

## **V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR**

- 36.** Petițiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare separate.
- 37.** Directorul Organizației, precum și angajații acesteia, sânt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.
- 38.** Dosarele cu materialele examinării petițiilor se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.
- 39.** Directorul Organizației este obligat să evalueze semestrial activitatea de soluționare a petițiilor și să aplice sancțiuni corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli, precum și să întreprindă măsuri în vederea înlăturării cauzelor și condițiilor care generează petiții întemeiate.
- 40.** Directorul Organizației este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.
- 41.** Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către Organizație, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

## **VI. DISPOZIȚII FINALE**

- 46.** Presentul Regulament intră în vigoare din data adoptării.
- 47.** Regulamentul poate fi modificat și ajustat de către Adunarea fondatorilor pentru a corespunde cerințelor actelor legislative și normative în vigoare, precum și necesităților Organizației.