

REGULAMENT
PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR
CLIENTILOR DE CĂTRE
OCN “Pro Gaj ST” SRL

1. DISPOZITII GENERALE

- 1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice sau juridice în adresa Organizației de Creditare Nebancară "Pro Gaj ST" SRL, persoanele responsabile de examinarea petițiilor în cadrul organizației de creditare nebancaară, modul și termenele de examinare a petițiilor de informare a peticionarului despre decizia aprobată.
- 1.2. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, Legii nr. 190 cu privire la petiționare, Legii nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legii nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr.71 din 22.03.2007 cu privire la registre, Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.48/15 din 29.10.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la dezvoltarea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară a informației privind acordarea serviciilor, precum Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară.
- 1.3. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți angajații Organizației de Creditare Nebancaară Pro Gaj ST " SRL.

2. IN SENSUL PREZENTULUI REGULAMENT SE UTILIZEAZĂ URMĂTOARELE NOȚIUNI

- 2.1. Petiție - o expunere scrisă semnată de către clientul sau potențialii clienți ai Organizației de Creditare Nebancaară " Pro Gaj ST " SRL sau altă persoană fizică, sau juridică, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele angajatului Organizației de Creditare Nebancaară "Pro Gaj ST " SRL sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către acesta.
- 2.2. Persoană responsabilă — angajatul Organizației de Creditare Nebancaară " Pro Gaj ST " SRL, care a recepționat petiția, desemnat să înregistreze petiția în Registrul actelor de intrarea/ieșire să examineze petiția în cazuri simple să pregătească proiectul răspunsului, iar în cazuri complexe — să transmită petiția spre examinare persoanei autorizate. Persoanele responsabile urmează să asigure prezenta menținerea registrului reclamațiilor într-un loc accesibil vizibil pentru clienți.
- 2.3. Persoana autorizată - angajatul Organizației de Creditare Nebancaară " Pro Gaj ST " SRL desemnat să examineze petiții care a fost autorizat prin procură corespunzătoare.

3. ÎN PROCESUL EXAMINĂRII PETIȚIEI, PETICIONARUL SE BUCURĂ DE 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 informații suplimentare persoanei responsabile;
- 3.4 să ia cunoștință de documentele informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor libertăților altor persoane 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, din solicitarea sa;
- 3.6 să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- 3.7 să solicite aplicarea unui număr de înregistrare atât pe originalul, cât pe copia petiției.

În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în petiție, persoana autorizată poate invita petiționarul la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare. Angajații Organizației de Creditare Nebancaară " Pro Gaj ST " SRL sunt obligați să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal.

4. PREZENTAREA PETIȚIILOR

- 4.1 Petițiile pot fi prezentate personal, ori expediate prin poștă la sediul, sau la sucursalele Organizației de Creditare Nebancaară " Pro Gaj ST " SRL, pe adresa electronică a acesteia și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către persoana responsabilă.

- 4.2 Petitia se depune pe suport de hîrtie sau in formă electronică in limba de stat sau intr-o altă limbă in conformitate cu legislatia.
- 4.3 Petitiile trebuie să fie semnate de autor, indicîndu-se numele, prenumele, domiciliul alte date pentru identificarea petitionerului.
- 4.4 Petitia in formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să contină informații privind numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică a petiționarului și alte date de contact.
- 4.5 Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct.4.3 și pct.4.4 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.
- 4.6 Petițiile adresate repetat, care nu contin argumente, date sau informatii noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmand a fi informat in scris sau în formă electronică petiționarul.
- 4.7 In situația in care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmand să primească un singur răspuns.
- 4.8 Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, consideră, că aceasta petiția inițială, făcandu-se mențiune că s-a răspuns și se informează petiționarul.
- 4.9 In cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, in termen de 3 zile lucrătoare petitionerul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitandu-i-se concretizarea problemelor abordate.
- 4.10 în cazul in care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petitionerului in termen de 3 zile lucrătoare.

5. ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

- 5.1 Înregistrarea și evidenta petițiilor se realizează prin intermediul persoanei responsabile care a recepționat petiția.
- 5.2 La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia persoana responsabilă aplică parafa de înregistrare, in care se indică data primirii și numărul de înregistrare. Persoana responsabilă va scana petiția in aceeași zi Cînd a primit petiția va salva fișierul in baza de date electronică pentru a fi accesibilă pentru examinare. Originalul petiției va fi salvat in dosar in resectiva sucursală sau la sediul Companiei.
- 5.3 Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare si iesire, ținute în format electronic.

6. EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

- 6.1 Responsabil de soluționarea petiției este persoana autorizată din lista persoanelor autorizate aprobate de Administratorul Organizației de Creditare Nebancară " Pro Gaj ST" SRL. De regulă petițiile cu un subiect simplu (ex. cerere de confirmare a lipsei datoriilor) sunt examinate de persoana autorizată care a înregistrat petiția si trimite prin alta solicitare la comitet, pentru a analiza petitia. în cazul în care petitia este mai complexă, aceasta este de regulă examinată de jurisconsultul care are în sarcină examinarea petitiilor. Jurisconsultul va consulta zilnic registrul documentelor de intrare-iesire, poșta electronică, alte mijloace de comunicare utilizate în procesul de lucru, pentru a putea răspunde la petiții în mod corect în termen legal.
- 6.2 În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea persoanei autorizate, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză.
- 6.3. Persoana responsabilă să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului. în caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu directorul companiei.
- 6.4 La examinarea petiției, persoana responsabilă este obligată să asigure 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".
- 6.5 Petitiile se examinează în termen maxim de 7 zile de la data înregistrării.
- 6.6 în cazuri complexe termenul de examinare poate fi prelungit de către persoana autorizată cu cel mult 7 zile, fapt despre care este informat petitionerul.
- 6.7 Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale se semnează de către persoana autorizată.

6.8 Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petitionerului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia • — în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire (sau prin proces verbal).

6.9 Dovada recepționării răspunsului de către petitioner se pune în sarcina persoanei autorizate (semnătura petitionerului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

6.10 Comisia Națională a Pieței Financiare - este autoritatea, căreia i se poate adresa petiționarul, sau grup de petiționari, în cazul în care consider refuzul de examina petiție neîntemeiat, consideră că a fost depășit termenul de examinare a petiției sau nu este de acord cu răspunsul primit. La fel, acesta poate contesta răspunsul primit în instanțele de judecată, ori poate depune o reclamație la Agenția pentru protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, în cazul în care petiționarul are statutul consumator

7. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR

7.1 Originalele petițiilor, răspunsurile la acestea documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare separate alături de corespondența de intrare ieșire, cât în format electronic în baza de date a Organizației de Creditare Nebancară " Pro Gaj ST " SRL.

7.2 Persoanele autorizate, sunt obligate să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor care se păstrează în sucursalele Organizației de Creditare Nebancară " Pro Gaj ST " SRL.

7.3 Activitatea de soluționare a petițiilor se va evalua lunar de juriconsultul însărcinat, iar în cazul depistării unor nereguli, acestea se vor examina de persoanele împuternicite, cu aplicarea după caz a sancțiunilor corespunzătoare. Totodată, se vor întreprinde măsuri în vederea examinării și înlăturării cauzelor condițiilor care generează petiții întemeiate acestea vor fi luate în vedere de conducere în vederea luării unei decizii manageriale asupra problemei sistemice.

7.4 Persoanele autorizate sunt direct responsabile de buna organizare desfășurare a activității de primire, examinare rezolvare a petițiilor, precum de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul necesar.

7.5 Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către persoanele respective se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

7.6 Situațiile apărute în legătura cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către persoanele autorizate, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

8. DISPOZITII FINALE

8.1 Acest regulament va fi revizuit și actualizat de fiecare dată când este considerat a fi necesar, pentru a asigura coerența acesteia cu strategia Societății și cu legile aplicabile.

8.2 Șefii de Departament/Unitate sunt responsabili pentru actualizarea Regulamentului.

8.3 Regulamentul este aprobat de către Administrator (Director General).