

„Aprobat”
Administrator OCN „United Capital” SRL
Cherdivara Ion
L.Ș.



REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a petițiilor clienților de către
Organizația de Creditare Nebancară ”United Capital” SRL

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa OCN "United Capital" SRL, persoanele responsabile de examinarea a petițiilor în cadrul societății, modul și termenele de examinare a petițiilor și informare a petiționarului despre decizia aprobată.

1.1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, 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 dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară a informației privind acordarea serviciilor, precum și Hotărârea 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 nebancară.

1.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți angajații Organizației de Creditare Nebancară "United Capital" SRL.

2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

2.1 *Petiție* – o expunere scrisă semnată de către clientul sau potențialii clienți ai OCN "United Capital" 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 OCN "United Capital" SRL sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către acesta.

2.2. *Persoană responsabilă* – angajatul OCN "United Capital" SRL, care a recepționat petiția, desemnat să înregistreze petiția în Registru actelor de intrare/ieșire, să examineze petiția în cazuri simple și să pregătească proiectul răspunsului, iar în cazuri complexe – să transmită petiția spre examinare persoanei autorizate. Persoanele responsabile urmează să asigure prezența și menținerea registrului reclamațiilor într-un loc accesibil și vizibil pentru clienți.

2.3. *Persoana autorizată* – angajatul OCN "United Capital" SRL desemnat să examineze petițiile și care a fost autorizat prin procură corespunzătoare. Persoanele autorizate sunt aprobate de către Administratorul OCN "United Capital" SRL (și lista este publicată pe pagina sa, în scop de informare).

3. În procesul examinării petiției, petiționarul 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 și informații suplimentare persoanei responsabile;

3.4. să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea

cazului pus în examinare, dacă acesta nu aduce atingere 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 aplicarea unui număr de înregistrări atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

4. 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.

5. Angajații OCN „United Capital” SRL sunt obligați să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal.

II. PREZENTAREA PETIȚIILOR

6. Petițiile pot fi prezentate personal, ori expediate prin poștă la sediul, sau la sucursalele OCN “United Capital” SRL, pe adresa electronică a acesteia și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către persoana responsabilă.

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, 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, 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 examinarea organelor competente.

11. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumentate, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris sau în altă 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 parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conține date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

15. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi

petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

III. ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

16. Înregistrarea și evidența petițiilor se realizează prin intermediul persoanei responsabile care a recepționat petiția.

17. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia persoana responsabilă aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare. Persoana responsabilă va scana petiția în aceeași zi când a primit petiția și va salva fișierul în baza de date electronică pentru a fi accesibilă pentru examinare. Originalul petiției va fi salvat în dosar în respectiva sucursală sau la sediul Companiei.

18. Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespunzătoare de intrare și ieșire, ținute în format electronic.

IV. EXAMINAREA PETIȚIILOR

19. Responsabil de soluționarea petiției este persoana autorizată din lista persoanelor autorizate aprobate de Administratorul Organizației de Creditare Nebancară "United Capital" SRL. De regulă petițiile cu subiect simplu (ex. Cerere de confirmare a lipsei datoriilor) sunt examinate de persoana autorizată care a înregistrat petiția. În cazul în care petiția este mai complexă, aceasta este de regulă examinată de jurisconsultul care are în sarcină examinarea petițiilor. Jurisconsultul va consulta zilnic registrul documentelor de intrare-ieșire, poșta electronică, alte mijloace de comunicare utilizate în procesul de lucru, pentru a putea răspunde la petiții în mod corect și în termen legal.

20. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea persoanei autorizate, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză.

21. Petițiile se examinează în termen maxim de 14 zile de la data înregistrării.

22. În cazuri complexe termenul de examinare poate fi prelungit de către persoana autorizată cu cel mult 14 zile, fapt despre care este informat petiționarul.

23. Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale și se semnează de către persoana autorizată.

24. 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.

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

V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR

26. Originalele petițiilor, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare separate de corespondență de intrare și ieșire, cât și în format electronic în baza de date a OCN "United Capital" SRL.

27. Persoanele autorizate, sunt obligate să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor care se păstrează la sediu OCN "United

Capital” SRL.

28. Activitatea de soluționare a petițiilor se va evalua lunar de juristul 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 și condițiilor care generează petiții întemeiate și acestea vor fi luate în vedere de conducere în vederea luării unei decizii manageriale asupra problemei sistemice.

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

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

31. Situațiile apărute în legătură 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.

32. Acest regulament urmează a fi adus la cunoștință angajaților OCN “United Capital” SRL, contra semnătură și urmează a fi respectat de către aceștia.