**Regulamentul privind soluționarea petițiilor în cadrul Organizației de Creditare Nebancară “Credit Grup VS” Societate cu Răspundere Limitată**

|  |  |
| --- | --- |
| **Elaborat:** | Organizația de Creditare Nebancară “Credit Grup VS” S.R.L. |
| **Securitatea informației:** | Limitată, salariaților Organizației |
| **Limba:** | Română |
| **Destinatari / Utilizatori:** | * Director * Specialiștii Analize credite * Clienți * Persoane terțe |

**Chișinău 2021**

**I. DISPOZIŢII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabileşte modalitatea de examinare a petiţiilor parvenite din partea persoanelor fizice şi/sau juridice în adresa organizației de creditare nebancară.
2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noţiuni:

**1) Petiţie** – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane unui participant profesionist la piaţa financiară nebancară, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele participantului profesionist sau nesoluţionarea în termenul stabilit a unei cereri de către acesta.

**2) Persoană responsabilă** – angajatul organizației de creditare nebancară, desemnat pentru soluţionarea petiţiei şi/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului participantului profesionist.

**3) Participant profesionist/profesionit** – Organizația de Creditare nebancară “Credit Grup VS” Societate cu Răspundere Limitată.

1. În procesul examinării petiţiei de către participantul profesionist, petiţionarul are următoarele drepturi:

1) să expună personal argumente persoanei responsabile;

2) să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;

3) să prezinte documente şi informaţii suplimentare persoanei responsabile;

4) să ia cunoştinţă de documentele şi informaţiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor şi libertăţilor altor persoane şi dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;

5) să primească răspuns pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieşind din solicitarea sa;

6) să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiţiei;

7) să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislaţie;

8) să solicite aplicarea parafei de înregistrare atît pe originalul, cît şi pe copia petiţiei.

1. În scopul soluţionării cît mai operative şi eficiente a chestiunilor abordate în petiţie, participantul profesionist poate invita petiţionarul la sediul său, solicitînd după caz explicaţii, comentarii şi materiale suplimentare.
2. Organizația de creditare nebancară, va asigura confidenţialitatea datelor care fac obiectul petiţiei, precum şi a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecţia datelor cu caracter personal.

**II. PREZENTAREA PETIŢIILOR**

1. Petiţiile pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin poştă la adresa participantului profesionist, pe adresa electronică a participantului profesionist sau prin fax şi urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către acesta.
2. Petiţia se depune pe suport de hîrtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislaţia.
3. Petiţiile trebuie să fie semnate de autor, indicîndu-se numele, prenumele, domiciliul şi alte date pentru identificarea petiţionarului.
4. Petiţia în formă electronică trebuie să corespundă cerinţelor faţă de documentul electronic, precum şi să conţină informaţii privind numele, prenumele, domiciliul şi adresa electronică a petiţionarului şi alte date de contact.
5. Petiţiile care nu corespund cerinţelor stabilite la pct. 8 şi pct. 9 se consideră anonime şi nu se examinează, cu excepţia petiţiilor ce conţin informaţii referitor la securitatea naţională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.
6. Petiţiile adresate repetat, care nu conţin argumente, date sau informaţii noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmînd a fi informat în scris sau în formă electronică petiţionarul.
7. În situaţia în care o persoană adresează în aceeaşi perioadă de timp mai multe petiţii cu acelaşi subiect, acestea se vor conexa, petiţionarul urmînd să primească un singur răspuns.
8. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiţie cu acelaşi conţinut sau care se referă la aceeaşi problemă, aceasta se ataşează la petiţia iniţială, făcîndu-se menţiune că s-a răspuns şi se informează petiţionarul.
9. În cazul în care o petiţie este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absenţa acestei menţiuni, primul semnatar este considerat a fi petiţionarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.
10. În cazul parvenirii unor petiţii, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conţin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiţionarul va fi înştiinţat despre acest fapt, solicitîndu-i-se concretizarea problemelor abordate.
11. În cazul în care o petiţie este adresată greşit, ea va fi remisă înapoi petiţionarului în termen de 3 zile lucrătoare.

**III. ÎNREGISTRAREA PETIŢIILOR**

1. Înregistrarea şi evidenţa petiţiilor se realizează prin intermediul angajatului desemnat de către conducătorul participantului profesionist.
2. La înregistrarea petiţiei, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii şi numărul de înregistrare.
3. Înregistrarea petiţiilor, precum şi a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenţei de intrare şi ieşire, ţinute în mod obligatoriu de către participantul profesionist.
4. Scrierea în registre se face astfel, încît să excludă posibilitatea de a fi radiată (ştearsă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ştergerii, distrugerii).
5. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile şi clare.
6. După înregistrarea petiţiilor conform cerinţelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului participantului profesionist.
7. Conducătorul participantului profesionist indică pe rezoluţie persoana responsabilă de soluţionarea petiţiei.

**IV. EXAMINAREA PETIŢIILOR**

1. Responsabil de soluţionarea petiţiei este persoana nominalizată prima în rezoluţie.
2. Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scuteşte participantul profesionist de examinarea în termen şi adecvată a petiţiilor.
3. În cazul în care prin petiţie sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al participantului profesionist, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.
4. Pentru soluţionarea legală a petiţiilor ce le sînt adresate, conducătorii participanţilor profesionişti vor dispune măsuri de cercetare şi analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.
5. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluţiei adoptate.
6. **Petiţiile se examinează în termen maxim de 14 de zile, iar cele care nu necesită o studiere şi examinare suplimentară – fără întîrziere sau în termen de 7 zile de la data înregistrării.**
7. Termenul de examinare a petiţiei curge din momentul înregistrării acesteia de către participantul profesionist.
8. Petiţiile remise de Comisia Naţională a Pieţei Financiare se examinează în termen de cel mult 7 zile din momentul recepţionării acestora, iar în cazul în care se va indica un alt termen acesta urmează să fie respectat.
9. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul participantului profesionist cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiţionarul.
10. Petiţiile, prin care se solicită o informaţie confidenţială, se examinează în termenele stabilite în legislaţia privind accesul la informaţie.
11. Răspunsul la petiţie se perfectează în 2 exemplare originale şi se prezintă pentru semnare conducătorului participantului profesionist într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui şi introducerii unor modificări sau completări.
12. Răspunsurile se semnează de către conducătorul participantului profesionist ori de persoana împuternicită de acesta.
13. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoştinţa petiţionarului pe suport de hîrtie, iar la solicitarea acestuia – în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidenţă a corespondenţei de ieşire.
14. Dovada recepţionării răspunsului de către petiţionar se pune în sarcina organizației de creditare nebancară (semnătura petiţionarului, avizul de recepţie a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).
15. În cazul în care petiţionarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea participantului profesionist sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiţia, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze Comisiei Naţionale a Pieţei Financiare şi/sau instanţei de judecată.

**V. SUPRAVEGHEREA ŞI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIŢIILOR**

1. Petiţiile, răspunsurile la acestea şi documentele cu privire la examinarea petiţiilor se păstrează în dosare separate.
2. Conducătorul participantului profesionist, precum şi angajaţii acestuia, vor asigura integritatea documentelor cu privire la examinarea petiţiilor.
3. Dosarele cu materialele examinării petiţiilor 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.
4. Conducătorul participantului profesionist va evalua semestrial activitatea de soluţionare a petiţiilor şi va putea să înainteze prescripții corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli, precum şi să întreprindă măsuri în vederea înlăturării cauzelor şi condiţiilor care generează petiţii întemeiate.
5. Conducătorul participantului profesionist este direct responsabil de buna organizare şi desfăşurare a activităţii de primire, examinare şi rezolvare a petiţiilor, precum şi de legalitatea soluţiilor şi comunicarea acestora în termen optim.
6. Situaţiile apărute în legătură cu organizarea şi desfăşurarea activităţilor în cadrul examinării petiţiilor de către participantul profesionist, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluţionate/reglementate în conformitate cu legislaţia în vigoare.