

Asociat 100 % din
capitalul Social

Aprobat 21.06.2023

REGULAMENT
privind mecanismele de soluționare
a pretențiilor clienților OCN „Balkanika” SRL.

I. Dispoziții generale

1.1 Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților Organizației de Creditare Nebancară „Balkanika” Societate cu Răspundere Limitată este elaborat în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară (aprobat prin Hotărârea nr.38/14 din 28.09.2012) și Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații (1141/04.10.2006 Hotărârea Guvernului RM) stabilește mecanismele de soluționare a petițiilor parvenite din partea clienților în adresa Organizației de Creditare Nebancară „Balkanika” SRL

1.2 În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

a) pretenție – revendicare a unui drept de către o persoană care pretinde că are dreptul respectiv în raport cu activitatea OCN “Balkanika” SRL;

b) petiție – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane în adresa OCN “Balkanika” SRL, 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. c) persoană responsabilă – angajatul din cadrul OCN “Balkanika” SRL, desemnat pentru soluționarea petiției și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului Organizației.

1.3 Orice pretenție către OCN “Balkanika” SRL, va fi înaintată acesteia sub formă de petiție care exprimă pretenția în adresa OCN “Balkanika” SRL.

1.4 În procesul examinării petiției de către OCN “Balkanika” SRL, petiționarul are următoarele drepturi:

- a) să expună personal argumente persoanei responsabile;
- b) să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- c) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- d) să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;
- e) să primească răspuns argumentat în mod verbal, pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- f) să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- g) să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- i) să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

1.5 În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în petiție, persoana responsabilă din cadrul OCN “Balkanika” SRL poate invita petiționarul la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

1.6 OCN “Balkanika” SRL 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”.

II. Prezentarea pretențiilor

2.1 Petițiile care exprimă pretenții în adresa Organizației, pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin poștă la adresa oficiului OCN “Balkanika” SRL pe adresa electronică a participantului profesionist sau prin fax și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către acesta în registrele corespunzătoare.

2.2 Petiția se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat.

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

2.4 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.

2.5 Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct. 8 și pct. 9 din prezentul Regulament 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.

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

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

2.8 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.

2.9 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.

2.10 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.

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

III. Înregistrarea petițiilor

3.1 Înregistrarea și evidența petițiilor se realizează prin intermediul angajatului desemnat de către conducătorul OCN "Balkanika" SRL.

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

3.3 Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în Registru de reclamații, ținute în mod obligatoriu de către OCN "Balkanika" SRL. 3.4 Scrierea în Registru se face astfel, încît să excludă posibilitatea de a fi radiată în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii.

3.5 Înscrierile în Registru trebuie să fie vizibile și clare.

3.6 După înregistrarea petițiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează administratorului OCN "Balkanika" SRL.

3.7 Administratorul Organizației indică pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției.

3.8 În cazul în care responsabil de examinarea și soluționarea pretenției este administratorul Organizației, indicarea pe rezoluție a persoanei responsabile nu este obligatorie.

IV. Examinarea pretențiilor

4.1 Responsabil de examinarea și soluționarea pretenției este persoana nominalizată în rezoluție.

4.2 În cazul în care prin pretenție sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al Organizației, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză. Excepție de la prezenta regulă se admite în cazul în care pretenția vizează direct administratorul Organizației.

4.3 Pentru soluționarea legală a pretențiilor ce îi sunt adresate, administratorul OCN "Balkanika" SRL în mod verbal va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate în pretenție, conform necesităților fiecărei pretenții în parte.

4.4 Pretențiile se examinează în termen de 15 zile de la data înregistrării, iar cele care necesită o studiere și examinare suplimentară de maxim de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării.

4.5 În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către administratorul OCN "Balkanika" SRL cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

4.6 Pretențiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

4.7 Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare administratorului OCN "Balkanika" SRL într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

4.8 Răspunsurile se semnează de către administratorul OCN "Balkanika" SRL.

4.9 Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului în mod verbal sau pe suport de hîrtie, iar la solicitarea acestuia - în formă electronică, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de reclamații.

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

4.11 În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea participantului profesionist 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.

4.12 Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește participantul profesionist de examinarea în termen și adecvată a petițiilor.

V. Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării petițiilor

5.1 Petițiile și răspunsurile la acestea, precum și documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare separate.

5.2 Administratorul OCN "Balkanika" SRL, precum și angajații acesteia, sînt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.

5.3 Dosarele cu materialele examinării petițiilor se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă.

5.4 Administratorul OCN "Balkanika" SRL este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a pretențiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

5.5 Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării pretențiilor de către OCN "Balkanika" SRL, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

VI. Dispoziții finale și tranzitorii

6.1 Prezentul Regulament intră în vigoare la data semnării lui și prevederile lui sînt obligatorii atât pentru personalul Organizației cât și pentru clienții acesteia.

6.2 Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toate subdiviziunile Organizației, indiferent de perioada creării acestora.

6.3 În funcție de necesitatea apărută, pentru asigurarea bunei funcționări a Organizației, precum și la cererea clienților, administratorul este abilitat cu dreptul de a adopta decizii care deviază de la prevederile prezentului Regulament.