

O.C.N. „MCP Finance” S.R.L.

mun. Chişinău, str. Mitropolit Varlaam, nr. 74, MD – 2012, IDNO: 1016600002828

**aprobat de către
administratorul O.C.N. „MCP FINANCE” S.R.L.
prin ordinul nr. _____, din _____**

(numele și prenumele administratorului)

**Organizația de Creditare Nebancară
„MCP FINANCE” S.R.L.**

REGULAMENT

**cu privire la evidența corespondenței și mecanismele de
soluționare a petițiilor și interpelărilor parvenite în
adresa companiei O.C.N. „MCP FINANCE” S.R.L.**

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Regulamentul cu privire la evidența corespondenței și mecanismele de soluționare a petițiilor și interpelărilor parvenite în adresa companiei O.C.N. „MCP FINANCE” S.R.L., în continuare – Regulament, determină modalitatea de recepționare și evidență a corespondenței parvenite în adresa companiei, cât și modalitatea de recepționare și soluționare a petițiilor și interpelărilor parvenite în adresa companiei, precum și sarcinile și atribuțiile angajaților în acest sens.

1.2. Prezentul Regulament are drept scop asigurarea unui sistem funcțional și eficient, definind reguli clare și procesul de lucru cu corespondența parvenite în adresa companiei, precum și ținerea Registrelor de intrare-ieșire și Registrelor de reclamații în cadrul companiei.

1.3. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile:

- a) Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară;
- b) Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116 din 19.07.2018 în vigoare din 01.04.2019;
- c) Legii nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
- d) Legii nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- e) Legii nr. 105 din 13.03.2003 cu privire la protecția consumatorilor;
- f) Legii nr. 202 din 12.07.2013 cu privire la contractele de credit pentru consumatori;
- g) Hotărârea de Guvern nr. 1141 din 04.10.2006 cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de gestionare a Registrului de reclamații;
- h) Hotărârea de Guvern nr. 208 din 31.03.1995 cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;
- i) Hotărârea de Guvern nr. 1123 din 14.12.2010 cu privire la aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- j) alte acte normative în vigoare.

1.4. Prezentul Regulament definește următoarele noțiuni:

a) **Registrul de Intrare-Ieșire** - sursa informațională specializată (totalitatea informațiilor care parvin în adresa companiei și a filialelor teritoriale precum și cele expediate în numele companiei, ținute în formă manuală) care asigură evidența informației sistematizate, principalul obiectiv al căruia constă în asigurarea evidenței corespondenței. Acesta obligatoriu trebuie să fie cusut, paginile numerotate și aplicat sigiliul cu ștampilă;

b) prin **corespondență** se înțelege orice suport de informație scrisă, care se primește direct, electronic sau prin poștă;

c) prin **petiție** se înțelege orice cerere, reclamație, propunere, plângere sau sesizare formulată în scris, în formă electronică sau verbal, adresată companiei și serviciilor prestate de aceasta;

e) prin **interpelare** se înțelege orice cerere înaintată de către organele de control din Republica Moldova, în formă scrisă, prin care se solicită informație despre o persoană fizică, potențial client al companiei.

d) prin **petiționar** se înțelege persoana (fizică, juridică, organ de stat, etc.) care adresează companiei o petiție/interpelare;

d) prin **date cu caracter personal** se înțelege orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal);

CAPITOLUL II

CONȚINUTUL ȘI TERMENELE DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR ȘI INTERPELĂRILOR PARVENITE ÎN ADRESA COMPANIEI

2.1. În cazul în care soluționarea petiției/interpelării nu este posibilă la momentul adresării, petiționarul are dreptul să depună petiția utilizând una din metodele de mai jos:

a) În scris:

- înregistrare în Registrul de reclamații, care se găsește în fiecare subdiviziune a companiei, într-un loc accesibil și vizibil. Acesta se prezintă petiționarului la prima solicitare al acestuia;
- petiție/interpelare în adresa companiei, depusă la subdiviziunile companiei;

b) Prin e-mail:

- petiție/interpelare în adresa companiei, expediată prin poșta electronică la adresa e-mail `mcpfinance@mail.ru`;

c) Prin poștă:

- petiție/interpelare în adresa companiei, expediată prin poștă, la adresa oficiului central sau oricare subdiviziune structural-teritorială a companiei.

2.2. Petiția/interpelarea depusă în adresa companiei trebuie să conțină obligatoriu următoarele date ale petiționarului:

a) numele și prenumele (în cazul persoanelor fizice), denumirea organizației legal constituită (în cazul întreprinderilor, instituțiilor și altor organizații legal constituite);

b) adresa de corespondență; adresa e-mail și/sau numărul de telefon, după caz;

c) obiectul petiției și/sau referința la documentul/actul companiei, după caz;

d) modalitatea prin care se dorește să se obțină răspunsul la petiția sa. În cazul în care petiționarul nu a indicat o anumită modalitate, răspunsul va fi remis prin poștă, conform adresei de corespondență indicate în petiție;

e) semnătura petiționarului și data depunerii petiției.

2.3. Petițiile care nu întrunesc cerințele de conținut specificate în pct. 2.2., pot fi calificate de către O.C.N. „MCP FINANCE” S.R.L. ca anonime și pot fi neexamine.

2.4. O.C.N. „MCP FINANCE” S.R.L. este în drept să respingă examinarea petițiilor care conțin limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea companiei sau la viața și sănătatea angajaților companiei. Acestea pot fi transmise de către companie în adresa organelor de drept competente.

2.5. Termenele de examinare a petițiilor/interpelărilor și prezentarea răspunsului petiționarului sunt:

a) imediat sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției/interpelării;

b) în termen de 30 de zile lucrătoare, în cazul în care ele necesită o studiere și examinare suplimentară;

c) termenul de examinare poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare (cu înștiințarea petiționarului) dacă sunt necesare consultări suplimentare sau petiția/interpelarea se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului;

d) petițiile/interpelările care conțin elemente de extraneitate se examinează în termen de până la 90 de zile lucrătoare.

2.6. În cazul în care petiția/interpelarea nu este acceptată spre examinare, petiționarul este informat în scris asupra acestui fapt, cu indicarea motivului în temeiul căroruia aceasta nu poate fi examinată.

CAPITOLUL III

PRIMIREA, ÎNREGISTRAREA, EXECUTAREA ŞI CIRCUITUL CORESPONDENŢEI

3.1. Înregistrarea corespondenţei în Registrul de intrare-ieşire (Anexa 1 şi Anexa 2) se face în ordinea primirii lor, cu acurateţe, acordând fiecărui act număr de intrare-ieşire şi data recepţionării. Registrul de intrare-ieşire se păstrează în oficiul central al companiei şi în fiecare subdiviziune a companiei.

3.2. În cazul interpelărilor primite prin poştă sau direct parvenită în adresa companiei, atât la oficiul central, cât şi în subdiviziunile companiei se procedează conform următorilor paşi:

a) specialistul din subdiviziune primeşte interpelarea, înregistrează actul în Registrul de intrări, apoi menţionează pe act data şi numărul înregistrării, numele şi prenumele specialistului, filiala şi aplică ştampila (în cazul în care actul s-a prezentat în 2 exemplare, după înregistrare, unul se înapoiază);

b) scanează sau fotografiază interpelarea şi o expediază prin e-mail/viber către Managerul Regional (în continuare MR) şi Managerul pe Securitate (în continuare MS); Interpelare obligatoriu va fi anexată în Mapa cu documente de Intrare;

c) persoana responsabilă de întocmirea răspunsului obligatoriu va coordona cu Juristul companiei, MS, MR, Contabil etc., întocmirea acestuia. Ulterior, răspunsul întocmit obligatoriu va fi vizat de persoana responsabilă ca executor, după care acesta va fi transmis în subdiviziune sub formă scanată cu semnătura executorului;

d) specialistul din subdiviziune va aplica ştampila umedă pe răspuns, va înregistra răspunsul în Registrul de ieşiri, apoi menţionează pe răspuns data şi numărul înregistrării şi îl va elibera în decurs de 3-15 zile destinatarului, obligatoriu va efectua o copie a răspunsului expedit şi îl va anexa în Mapa cu documente de Ieşiri.

3.3. În cazul petiţiilor scrise în Registrul de reclamaţii, atât la oficiul central, cât şi în subdiviziunile companiei, se procedează conform următorilor paşi:

a) specialistul din subdiviziune care a primit petiţia scrisă în Registrul de reclamaţii anunţă MR;

b) MR examinează petiţia şi în termen de 2 zile va înregistra pe versul petiţiei o notă cu privire la măsurile întreprinse şi va remite rezoluţia sa către specialistul din subdiviziune pentru pregătirea răspunsului;

c) specialistul din subdiviziune, în termen de 5 zile, va formula răspunsul la petiţie şi îl va expedia destinatarului cu înregistrarea acestuia în Registrul de ieşiri, menţionând pe răspuns data şi numărul înregistrării. În cazul lipsei datelor de contact, acesta va înregistra în Registrul de reclamaţii o notă cu privire la imposibilitatea expedierii răspunsului. Obligatoriu va efectua o copie a răspunsului expedit şi îl va anexa în Mapa cu documente de Ieşiri. În cazul în care răspunsul nu a fost posibil de expedit, va anexa originalul răspunsului în Mapa cu documente de Ieşiri.

3.4. În cazul petiţiilor primite prin poştă sau scrise direct sub formă de cereri, atât la oficiul central, cât şi în subdiviziunile companiei, se procedează conform următorilor paşi:

a) specialistul din subdiviziune care a primit petiţia, înregistrează actul în Registrul de intrări, apoi menţionează pe act data şi numărul înregistrării, numele şi prenumele specialistului, filiala şi aplică ştampila;

O.C.N. „MCP Finance” S.R.L.

mun. Chişinău, str. Mitropolit Varlaam, nr. 74, MD – 2012, IDNO: 1016600002828

b) scanează sau fotografiază petiția și o expediază către MR. Petiția obligatoriu va fi anexată în Mapa cu documente de Intrare;

c) MR examinează petiția sau o redirecționează Persoanelor Responsabile pentru examinare, după care informează și remite rezoluția sa către specialistul din subdiviziune pentru pregătirea răspunsului. Termenul de examinare nu va depăși 2 zile;

d) specialistul din subdiviziune, în termen de 5 zile va formula răspunsul la petiție și îl va expedia destinatarului, cu înregistrarea acestuia în Registrul de ieșiri, menționând pe răspuns data și numărul înregistrării. În cazul lipsei datelor de contact, acesta va înregistra pe versul răspunsului o notă cu privire la imposibilitatea expedierii răspunsului. Obligatoriu va efectua o copie a răspunsului expedit și îl va anexa în Mapa cu documente de Ieșiri. În cazul în care răspunsul nu a fost posibil de expedit, va anexa originalul răspunsului în Mapa cu documente de Ieșiri.

CAPITOLUL IV DISPOZIȚII FINALE

4.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării acestuia prin ordin.

4.2. Prezentul Regulament este obligatoriu de respectat de către toți angajații companiei. Nerespectarea normelor acestuia, duce la pedepsirea angajatului de la muștrare aspră, reținere din salariu, până la concedierea din funcție, în dependență de gravitatea încălcării.

4.3. Petiționarul care nu este satisfăcut de răspunsul primit sau nu a primit un răspuns în termenul stabilit de lege, este în drept să sesizeze instanța de contencios administrativ competentă și/sau Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

4.4. Modificarea și completarea prezentului Regulament se va face la necesitate.

Anexa 1

REGISTRUL UNIC DE INTRARE A CORESPONDENȚEI

Nr. de intrare	Data intrării	Conținutul succint	Executorul	Semnătura executorului	Data primirii spre executare

Anexa 2

REGISTRUL UNIC DE IEȘIRE A CORESPONDENȚEI

O.C.N. „MCP Finance” S.R.L.

mun. Chişinău, str. Mitropolit Varlaam, nr. 74, MD – 2012, IDNO: 1016600002828

Data de ieşire	Nr. de ieşire	Destinatarul	Titlul documentului	Forma expedierii					
				Scrisoare recomandată cu aviz de recepţie	Email	Curier	Personal	Suma lei	Persoana responsabilă

O.C.N. „MCP Finance” S.R.L.

mun. Chişinău, str. Mitropolit Varlaam, nr. 74, MD – 2012, IDNO: 1016600002828

Anexa 3

Răspuns la interpelarea (petiția)

Nr. _____ din data _____

Compania O.C.N. „MCP FINANCE” S.R.L. a examinat cererea dvs. cu nr. _____
din data _____ cu privire la _____

_____ și vă oferă următorul răspuns: _____

Aministrator O.C.N. „MCP FINANCE” S.R.L.,

Mutruc Sergiu

L.Ș.

Executor: _____
(nume și prenume, funcția)

Telefon: _____