

APROBAT:  
28 mai 2021

ADMINISTRATORUL O.C.N. "CREDITOMAT" S.R.L.

ȘUBIN ANDREI



SEMNĂTURA

L.Ș.

# REGULAMENTUL

PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE  
A PRETENȚILOR CLIEȚILOR  
*O.C.N. "CREDITOMAT" S.R.L.*

MUN. CHIȘINĂU, 2021

## I. Dispoziții generale

1.1 Prezentul Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților (în continuare - "Regulament") constituie regulile generale cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților Organizației de Creditare Nebancară „CREDITOMAT” S.R.L. (în continuare - „Creditor”) și este elaborat în conformitate cu art. 5, al.(8) al Legii cu privire la organizațiile de creditare nebanca nr. 1 din 16 martie 2018 (în continuare - „Legea OCN”), Legii nr.133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal (în continuare - „Legea 133”) și legislația relevantă în vigoare cu privire la protecția consumatorului: *Codul civil al Republicii Moldova (în continuare - „Codul civil”), Codul administrativ al Republicii Moldova (în continuare - „Codul administrativ”), Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202 din 12 iulie 2013 (în continuare - „Legea 202”) și Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13 martie 2003 (în continuare - „Legea 105”).*

1.2 Scopul prezentului Regulament constituie asigurarea protecției drepturilor și intereselor Clienților (consumatorilor) cu privire la serviciile financiare nebanca oferite de către Societate, prin crearea mecanismelor de soluționare a pretențiilor Clienților de către Creditor, precum și de îmbunătățire a calității serviciilor prestate clienților de către Societate în baza analizei și evaluării petițiilor parvenite.

### 1.3 Noțiuni:

*Act administrativ* – orice dispoziție, decizie sau altă măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce nemijlocit efecte juridice, prin nașterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public;

*Bonitatea consumatorului* – capacitatea Consumatorului de a restitui, la scadență, creditul conform contractului de credit nebanca, inclusiv dobânda și costurile aferente;

*Client (consumator)* – persoană, care beneficiază sau a beneficiat de serviciile organizației de creditare nebanca ori persoană cu care organizația de creditare nebanca a negociat prestarea serviciilor de creditare nebanca, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;

*Contract de credit pentru consumatori* – contractul prin care organizația de creditare nebanca (creditor) se obligă să pună la dispoziția unei alte persoane (debitor/client/consumator) o sumă de bani ca împrumut, cu condiția rambursării ei, a plății dobânzii și a altor plăți aferente, sau își asumă orice alt angajament de a achiziționa o creanță sau de a efectua o plată, de a prelungi termenul de rambursare a datoriei sau de a emite orice garanții;

*Credit (credit nebanca)* – angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, a plății dobânzii și/sau a altor plăți aferente; prelungire a termenului de rambursare a datoriei; angajament de a achiziționa o creanță sau alte drepturi de a efectua o plată de către organizația de creditare nebanca;

*Creditor* – O.C.N. "CREDITOMAT" S.R.L., organizația de creditare nebanca, care acordă sau se angajează să acorde credite Consumatorilor;

*Petiție* – se înțelege o expunere scrisă adresată Creditorului de o persoană (Petitioner/Client) sau de un grup de persoane, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Creditorului sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.

*Reclamație* – declarație /adresare în formă scrisă sau în formă electronică, susținută sau nu de documente probatorii, înaintată Creditorului, prin care acesta este informat despre o posibilă încălcare a intereselor și a drepturilor Clientului sau a actelor normative, care protejează interesele consumatorilor.

## II. Drepturile și obligațiile părților

2.1 Părțile raporturilor de servicii financiare nebankare au drepturile și obligațiile menționate în prezentul capitol, fiind completate și de prevederile imperative ale legislației relevante.

2.2 În contractele de credit nebankare cu consumatorii sunt nule clauzele abuzive, precum și clauzele, prin care se derogă de la dispozițiile legale de la care este interzis a se deroga în detrimentul Consumatorului.

### 2.3 *Clientul (consumatorul)*

2.3.1 la încheierea contractelor de credit nebankare, *are următoarele drepturi:*

- de a lua liber decizia cu privire la beneficierea și primirea unui credit, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici incorecte, de natură a influența opțiunea acestuia;
- de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind stabilirea cu exactitate a condițiilor de acordare a creditului și de calculare a dobânzilor;
- de a lua cunoștință, în prealabil, de textul contractului de credit nebankar, pe care intenționează să îl încheie;
- de a fi exonerat de plata pentru serviciile, care nu au fost solicitate;
- de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de serviciile, care nu corespund clauzelor contractuale;
- de a fi informat, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor serviciilor oferite de către Creditor astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele sale, între serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze;

2.3.2 este în drept, opțional, dacă Creditorul nu a început la timp acordarea creditului sau dacă, în timpul prestării acestui serviciu, a devenit clar că acesta nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului a expirat:

- să fixeze Creditorului în contractul de credit nebankar, un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să presteze serviciul;
- să rezilieze contractul de credit nebankar și să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/sau finalizare a prestării serviciului.

2.3.3 *are următoarele obligații:*

- de a respecta prevederile legislației în vigoare și clauzele contractuale;
- de a rambursa la timp și integral creditul oferit;
- de a achita dobânzile în cuantumul și termenul prevăzut de contract.

2.4 Clienții (consumatorii) nu pot renunța la drepturile care le-au fost conferite în temeiul normelor imperative, și a drepturilor conferite de Legea 202.

### 2.5 *Creditorul*

2.5.1 *este obligat:*

- să asigure acordarea creditului în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de credit nebankar;
- să ofere toate informațiile, inclusiv cele verbale, referitoare la serviciile oferite în limba de stat;
- să afișeze la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a drepturilor și intereselor consumatorilor;
- să afișeze la vedere denumirea, extrasul, programul de lucru;

- să respecte programul de lucru;
- să furnizeze Clientului, prin orice mijloace adecvate, informații cu privire la caracteristicile esențiale ale creditului nebancar, care trebuie furnizate și a căror nefurnizare ar contraveni bunei-credințe;
- să nu furnizeze informații eronate Clienților (consumatorilor);
- să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;
- să respecte prevederile Legii 202 și Legii 133, în caz contrar ar constitui un abuz din partea Creditorului.

#### 2.5.2 *Obligațiile specifice ale Creditorului față de Clienți*

- În procesul examinării cererii, Creditorul are dreptul, în caz de necesitate, să solicite documente suplimentare, ce țin de acordarea creditului. În termen de maximum 30 de zile calendaristice de la depunerea dosarului de credit, Creditorul informează Clientul cu privire la acordarea sau neacordarea creditului. Termenul de 30 de zile poate fi extins în cazul în care Clientul nu a transmis Creditorului toate documentele solicitate suplimentar de către Creditor.
- La momentul semnării contractului de credit nebancar, toate părțile contractante primesc câte un exemplar al acestuia.
- Creditorul are obligația de a primi și a înregistra petițiile și reclamațiile de la Clienți și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde la aceste acte depuse de Clienți sau reprezentanții acestora în termenul și condițiile prevăzute de lege.
- La încetarea contractului de credit, Creditorul oferă Clientului gratuit, la cererea expresă a acestuia, un document care atestă faptul că au fost stinse toate obligațiile părților decurgând din contractul respectiv. Orice notificare pe care Creditorul o face Clientului trebuie să fie semnată, datată și înregistrată.

### **III. Repararea prejudiciului**

- 3.1 Încălcarea prevederilor legislației în domeniul de servicii financiare nebancare, inclusiv a Legii 202, atrage răspunderea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
- 3.2 Clientul este în drept să pretindă la repararea prejudiciului cauzat de serviciile Creditorului necorespunzătoare. Pentru repararea prejudiciului cauzat Clientului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului cauzat.
- 3.3 Prejudiciul nepatrimonial cauzat Clientului de către Creditor prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de Legea 202 sau Legea 133, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Prejudiciul nepatrimonial se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat Clientului.
- 3.4 Reclamațiile Clientului privind nerespectarea termenelor de prestare a serviciului nu vor fi satisfăcute, dacă Creditorul va face dovada că tergiversarea se datorează unui impediment justificat.

### **IV. Examinarea petițiilor și soluționarea litigiilor**

- 4.1 Pretențiile Clienților, ce vizează nerespectarea prevederilor legislației în vigoare, inclusiv privind comportamentul angajaților Creditorului, prestarea serviciului de acordare a creditului sau încălcarea drepturilor și intereselor Clientului, prevăzute de Legea 105 sau de contractul de credit nebancar, se soluționează de Creditor pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.

- 4.2 Petiția poate fi depusă în original la sediul Societății sau expediată prin intermediul poștei (cu sau fără avizul de recepție) sau în formă electronică, fiind expediată pe e-mail-ul Societății.
- 4.3 În petiție trebuie să fie specificat numele, prenumele, domiciliul și/sau adresa de contact, telefonul de contact, problema și circumstanțele situației, declarate și descrise de Client (Petiționar) sau reprezentantul acestuia, cu anexarea în cazul dat a procurii sau unui alt act, care confirmă împuternicirile acestuia. În caz contrar, se consideră că petiția a fost depusă de o persoană neîmputernicită și nu se examinează.
- 4.4 Petiția, cererile, reclamațiile trebuie să fie semnate cu semnătură olografică de către Petiționar sau reprezentantul acestuia.
- 4.5 Petițiile parvenite, în mod obligatoriu, se înregistrează în aceeași zi în *Registrul de intrare a documentelor*, cu atribuirea unui număr de ordine și indicarea datei recepționării. Petițiile parvenite prin poștă (inclusiv electronică) în afara programului de lucru a Societății sau în zilele libere, vor fi înregistrate în prima zi lucrătoare, inclusiv după aceste zile libere.
- 4.6 Dacă petiția a fost expusă printr-un text scris de mână, scrisul trebuie să fie lizibil. În caz contrar, Creditorul este în drept să nu o examineze și să-l anunțe pe Client despre motivele neexaminării, cu condiția că numele, prenumele și adresa acestuia sunt citibile.
- 4.7 Petiția nu trebuie să conțină amenințări la viața și sănătatea persoanelor cu funcții de răspundere ale Creditorului, la securitatea națională, la ordinea publică, la viața, sănătatea sau bunurile terțelor persoane. În caz contrar, Creditorul este în drept să nu o examineze și să o expedieze la organele de drept.
- 4.8 Se interzice utilizarea în petiție a unor expresii ofensatoare și necenzurate, în caz contrar, Creditorul este în drept să nu o examineze.
- 4.9 Petițiile, cererile, reclamațiile depuse se examinează de către Creditor în termen de 30 zile lucrătoare. Acest termen de examinare poate fi prelungit de către Creditor cu cel mult încă 30 zile calendaristice cu informarea corespunzătoare a Petiționarului.
- 4.10 Rezultatul examinării petiției se comunica Clientului în formă scrisă cu expedierea răspunsului prin intermediul poștei (scrisoare recomandată/cu aviz de recepție), pe adresa indicată de acesta în petiție sau cu consimțământul acestuia – verbal. Răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinate și să conțină trimiteri la legislație. În baza unei înțelegeri cu Clientul, răspunsul la pretenție i se poate expedia suplimentar sub formă de act scanat, pe adresa poștei electronice indicate de acesta.
- 4.11 Petițiile repetate, care nu conțin argumente și probe noi nu se examinează, despre ce Petiționarul este informat în formă scrisă.
- 4.12 Răspunsul la pretenție este semnat de către conducătorul Societății și autentificat prin ștampila acesteia. Răspunsul la pretenție se înregistrează în *Registrul de ieșire a documentelor Societății*, fiindu-i atribuit de către persoana responsabilă de expedierea corespondenței, un număr de ieșire.
- 4.13 În procesul examinării petițiilor nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a Clientului contrar voinței acestuia sau a altor informații, dacă acestea lezează drepturile și interesele lui legitime, precum și a informațiilor, ce constituie secret de stat.

- 4.14 Nu se admite elucidarea unor informații privind personalitatea Petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul petiției.
- 4.15 Persoanele responsabile de înregistrarea și examinarea petițiilor sunt obligate să respecte cu strictețe termenul și modul de soluționare a petițiilor stabilite în prezentul Regulament.
- 4.16 În caz de apariție a unor conflicte, Clientul poate apela la mai multe căi de soluționare după cum urmează:
- *aplanarea conflictului pe cale amiabilă cu Creditorul;*
  - *dacă conflictul nu este aplanat pe cale amiabilă, Clientul poate sesiza Creditorul prin depunerea unei petiții sau cereri.*
- 4.17 În cazul în care Clientul nu este satisfăcut de modul în care petiția a fost soluționată de către Creditor, el are dreptul să se adreseze cu o petiție la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței sau oricărei alte autorități competente sau se poate adresa direct la instanța de judecată.

### **A. Medierea**

Pentru soluționarea litigiilor privind contractele de credit nebankare, Clienții (consumatorii) și Creditorul pot iniția benevol procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare. În acest sens, procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor, ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, este reglementată de lege.

### **B. Adresarea petițiilor în cadrul organizației de creditare nebankară**

Clientul (consumatorul) se poate adresa cu o reclamație/petiție inițial Creditorului, în vederea soluționării pe cale amiabilă a problemelor, ce pot apărea la executarea contractului de credit nebankar, inclusiv anterior sau ulterior acestui moment.

Administratorul Creditorului este persoana responsabilă de examinarea petițiilor. Dacă Creditorul refuză să satisfacă reclamația Clientului, acesta este obligat să comunice ultimului motivul acestui refuz.

Clientul are dreptul:

- a) să-și expună personal argumentele Creditorului;
- b) să beneficieze de serviciile avocatului;
- c) să prezinte Creditorului probele, documentele și temeiurile suplimentare;
- d) să ia cunoștință de materialele examinării, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane;
- e) să primească un răspuns în scris, oral sau în formă electronică despre rezultatele examinării și/sau înștiințarea despre remiterea petiției organului sau persoanei oficiale, de competența căreia ține soluționarea chestiunilor abordate;
- f) să ceară repararea pagubei în modul stabilit de legislație;
- g) să solicite în scris sau în formă electronică sistarea examinării petiției.

Creditorul, căruia i-au fost adresate petițiile este obligat:

- a) să examineze petițiile în termenul stabilit de lege;
- b) să asigure restabilirea drepturilor lezate și recuperarea, în condițiile legii, a prejudiciului cauzat;
- c) să asigure executarea deciziilor adoptate în urma examinării petițiilor.

### **C. Adresarea către organele competente**

În cazul în care Clientul (consumatorul) nu este de acord cu rezultatele examinării petiției sau în cazul refuzului de a o satisface, Clientul are dreptul să se adreseze la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la petiție copia răspunsului Creditorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele, care confirmă depunerea petiției în adresa Creditorului.

#### **a) Autoritatea de supraveghere**

Comisia Națională a Pieței Financiare este o autoritate publică autonomă, care autorizează și reglementează activitatea participanților pe piața financiară nebancaară, precum și supraveghează respectarea legislației de către ei. Comisia Națională a Pieței Financiare este independentă în exercitarea funcțiilor sale.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este o autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în privința protecției consumatorului, inclusiv, cu privire la contractele de credit nebancaare pentru persoanele fizice (Clienți/consumatori).

#### **b) Acțiunea în instanța de judecată**

Acțiunile pot fi depuse la instanța judecătorească de către Creditor sau Clienți (consumatorii) prejudiciați nemijlocit prin contracte încheiate sau de reprezentanții acestora sau de către autoritățile administrației publice abilitate, în conformitate cu modul și termenul prevăzute de legislație.

Creditorul va fi exonerat de răspundere pentru nedeplinirea obligațiilor sale sau pentru îndeplinirea lor neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă va face dovada că aceste fapte s-au produs datorită unui impediment justificat.

### **V. Dispoziții finale**

- 5.1 Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N. «CREDITOMAT» S.R.L. și se aduce la cunoștința fiecăruia.
- 5.2 Persoana/persoanele responsabile de primirea/înregistrarea și examinarea petițiilor din cadrul Societății, vor fi desemnate de către Conducătorul Societății.
- 5.3 Prezentul Regulament a fost aprobat prin Ordinul administratorului O.C.N. «CREDITOMAT» S.R.L. și urmează a fi aplicat în cadrul activității desfășurate de către Societate.
- 5.4 În dependență de modificările survenite în legislație, Regulamentul dat va fi periodic revizuit în scopul îmbunătățirii acestuia. Regulament poate fi modificat unilateral de către Societate prin publicarea unei noi redacții.
- 5.5 Părțile contractante se bazează pe încredere reciprocă și confidențialitate. Toate litigiile și neînțelegerile, care nu își găsesc soluționare în prezentul Regulament se soluționează prin negocieri. Dacă prin intermediul negocierilor părțile nu ajung la un acord comun, litigiul urmează a fi soluționat de către organele competente.

# ORDIN

privind aprobarea Regulamentelor O.C.N. «CREDITOMAT» S.R.L.  
și numirea persoanei responsabile

28 mai 2021

mun. Chișinău

În conformitate cu Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară, Legea nr.135 din 14 iunie 2007 privind societățile cu răspundere limitată, Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal; Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului; Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori și alte acte normative ale Republicii Moldova, pentru a asigura și desfășura activitatea Societății,

## ORDON:

1. *A aproba:*

- a) *Regulamentul cu privire la prestarea serviciilor de către O.C.N. «CREDITOMAT» S.R.L.;*
- b) *Regulamentul privind cadrul de administrare a activității O.C.N. «CREDITOMAT» S.R.L.;*
- c) *Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților O.C.N. «CREDITOMAT» S.R.L.;*
- d) *Regulamentul cu privire la activitatea O.C.N. "CREDITOMAT" S.R.L. în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.*

2. *A împuternici și a numi în calitate de persoană responsabilă de aplicarea, verificarea, executarea, monitorizarea Regulamentelor sus-îndicate, precum și de corespunderea programei Societății privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului cu prevederile legislației, pe administratorul acesteia - Șubin Andrei.*

3. *Prezentul Ordin intră în vigoare din momentul semnării și se aduce la cunoștință persoanei responsabile.*

Șubin Andrei  
Administrator O.C.N. «CREDITOMAT» S.R.L.



Atenție: Acest document este destinat exclusiv destinatarului și conține informație confidențială și date cu caracter personal. Vă atenționăm că distribuirea neautorizată, modificarea sau divulgarea conținutului, stocarea sau copierea lui este ilegală, iar prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Этот документ предназначен только для получателя и содержит конфиденциальную информацию и персональные данные. Уведомляем вас, что несанкционированное распространение, изменение или раскрытие содержания, хранение или его копирование является незаконным, а последующая обработка этих данных может осуществляться только на условиях, предусмотренных Законом №. 133 от 08.07.2011 о защите персональных данных.