

# Regulament

## Privind modalitatea de examinare a petițiilor



FINANCE  
LEASING  
COMPANY®

*Будь с разумом на Ты...*

Chișinău 2020

## I. DISPOZIȚII GENERALE

Prezentul Regulament stabilește modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa OCN "Finance Leasing Company" SRL.

**1.** Petiție – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane OCN "Finance Leasing Company" SRL, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele OCN "Finance Leasing Company" SRL sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.

**2.** Persoană responsabilă – angajatul OCN "Finance Leasing Company" SRL, desemnat pentru soluționarea petiției și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului OCN "Finance Leasing Company" SRL.

**3.** În procesul examinării petiției de către OCN "Finance Leasing Company" SRL, petiționarul are următoarele drepturi:

- 1) să expună personal argumente persoanei responsabile;
- 2) să beneficieze de serviciile avocatului;
- 3) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 4) 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;
- 5) să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- 6) să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- 7) să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției.

**4.** În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în petiție, OCN "Finance Leasing Company" SRL poate invita petiționarul la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

**5.** OCN "Finance Leasing Company" 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 petițiilor

**1.** Petițiile pot fi prezentate personal, prin reprezentantul cu anexarea împuternicirilor, ori expediate prin poștă la adresa OCN "Finance Leasing Company" SRL, pe adresa electronică [info@flc.md](mailto:info@flc.md) și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către OCN "Finance Leasing Company" SRL în registrul corespondenței de intrare.

**2.** Petiția se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă

limbă în conformitate cu legislația.

**3.** Petițiile trebuie să fie semnate de autor sau reprezentant, indicându-se numele, prenumele și domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului, precum și cu anexarea copiei împuternicirilor (în cazul semnării de către reprezentant).

**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.

**5.** Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct. 8 și pct. 9 se consideră anonime și nu se examinează.

**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.

**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.

**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, făcîndu-se mențiune că s-a răspuns și se informează petiționarul.

**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.

**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, solicitîndu-i-se concretizarea problemelor abordate.

**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**

**1.** Înregistrarea și evidența petițiilor se realizează prin intermediul angajatului desemnat de către conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL.

**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.** Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire.

4. Scrierea în registre se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștearsă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).

5. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

6. După înregistrarea petițiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului OCN "Finance Leasing Company" SRL.

7. Conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL indică pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției.

#### **IV. Examinarea petițiilor**

1. Responsabil de soluționarea petiției este persoana nominalizată prima în rezoluție.

2. Lipsa persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.) nu scutește OCN "Finance Leasing Company" SRL de examinarea în termen și adecvată a petițiilor.

3. În cazul în care prin petiție sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al OCN "Finance Leasing Company" SRL, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

4. Pentru soluționarea legală a petițiilor ce le sînt adresate, conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

5. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

6. Petițiile se examinează în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.

7. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia de către OCN "Finance Leasing Company" SRL.

8. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

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

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

**11.** Răspunsurile se semnează de către conducătorul OCN "Finance Leasing Company" SRL ori de persoana împuternicită de acesta.

**12.** 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.

**13.** Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina OCN "Finance Leasing Company" SRL (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

**14.** În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze instanței de judecată și/sau organului de supraveghere: Comisia Națională a Pieței Financiare și/sau, după caz, Agenția privind Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

## **V. Supravegherea și răspunderea în cadrul examinării petițiilor**

**1.** Petițiile și răspunsurile la acestea se păstrează în dosare separate.

**2.** Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către OCN "Finance Leasing Company" SRL se sancționează în conformitate cu legislația în vigoare.

**3.** Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către OCN "Finance Leasing Company" SRL, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

## **IV. Distribuie**

**1.** Regulamentul pe suport de hârtie este păstrat în dosarul Regulamente și proceduri interne ale OCN "Finance Leasing Company" SRL.

**2.** Copia Regulamentului se păstrează la Administratorul oficiului și se prezintă la cererea din partea persoanelor fizice și/sau juridice la solicitare penru luarea cunoștinței.

**3.** Varianta electronică a documentului se plasează pe softul Societății, în fișier OCN „Regulamente aprobate”.