

APROBAT:

„21“ decembrie 2023

**Director General
Colev Dmitri**

**REGULI INTERNE DE LUCRU CU CLIENȚII
OCN „FINANCE LEASING COMPANY” SRL**

Prezentele Reguli interne de lucru cu clienții OCN „FINANCE LEASING COMPANY” S.R.L. (în continuare, Reguli) sunt adoptate ținând cont de legislația în vigoare a Republicii Moldova în domeniul creditării nebankare și asigurărilor, actele normative ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare, Regulamentul de ordine interioară al OCN „Finance Leasing Company” S.R.L. și este adresat reprezentanților Companiei, clienților și potențialilor clienți ai Companiei (în continuare, Client).

I. INFORMAȚII GENERALE

1. OCN „FINANCE LEASING COMPANY” S.R.L. (în continuare, Compania) va asigura prestarea serviciilor de leasing financiar și de bancassurance la sediul companiei în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
2. Compania va asigura dotarea sediului cu materiale și informații necesare pentru a asigura informarea completă a Clientului despre datele generale despre Companie, produsele de creditare nebankară și de asigurare oferite de Companie și drepturile Clientului.
3. Regulile vor fi plasate într-un loc vizibil la sediul Companiei.

II. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE REPREZENTANTULUI COMPANIEI

1. Reprezentantul Companiei are următoarele drepturi:
 - a) Să solicite opinia Clientului referitor la produsele de creditare nebankară și de asigurare ale Companiei.
 - b) Să solicite datele de contact ale Clientului pentru informarea ulterioară despre produsele de creditare nebankară și de asigurare sau promoțiile Companiei.
 - c) Să aducă la cunoștința Clientului procedura de reziliere și modificare a contractului de creditare nebankară și de asigurare.
 - d) Să verifice datele prezentate de Client la încheierea contractului de creditare nebankară și de asigurare.
 - e) Să solicite informații suplimentare în legătură cu obiectul de creditare nebankară și/sau de asigurare, dacă consideră că datele prezentate de Client sunt insuficiente.
 - f) Să verifice executarea contractului de creditare nebankară și/sau de asigurare de către Client.
 - g) Altele prevăzute de lege sau contracte semnate.
2. Reprezentantul Companiei are următoarele obligații:
 - a) Să informeze Clientul despre produsele de creditare nebankară și/sau de asigurare ale Companiei în termeni exacti, care va exclude dezinformarea acestuia;
 - b) Să explice Clientului procedura de încheiere a contractului de creditare nebankară și/sau

de asigurare, inclusiv și lista actelor necesare de a fi prezentate în acest sens.

c) Să pună la dispoziția Clientului următoarele informații referitoare la contractul de creditare nebancară și/sau de asigurare:

- legea și actele normative care guvernează contractul;
- documentele necesare de prezentat pentru încheierea contractului;
- clauzele opționale ale contractului;
- condițiile, mărimea completă și termenele de plată pentru serviciile acordate;
- modalitățile de încetare a contractului;
- consecințele (penalitățile) neexecutării contractului de către părți;
- procedura de soluționare a eventualelor litigii;
- alte condiții de acordare a creditării nebancare sau de asigurare.

d) Să solicite de la Client toată informația necesară pentru evaluarea riscului, precum și a celorlalte date necesare pentru încheierea contractului de creditare nebancară și/sau de asigurare.

e) Să calculeze graficul de plată a plăților de creditare nebancară și/sau prima de asigurare conform tarifelor Companiei.

f) Să elibereze Clientului cecul de casă, ca confirmare a plăților efectuate.

g) Să asigure confidențialitatea datelor primite despre Client în legătură cu încheierea contractului de creditare nebancară și/sau de asigurare. În acest sens, contractele semnate se vor păstra în locuri speciale, care exclud accesul neautorizat al terților.

h) Va adopta în consultarea Clienților un comportament profesionist și corect, va exclude familiarismele.

i) Va asigura consultarea Clientului atât la încheierea contractului, cât și pe întreaga perioadă de valabilitate a acestuia.

j) Va asigura o abordare individuală fiecărui Client în dependență de specificul contractului solicitat spre încheiere.

k) Să înregistreze reclamația Clientului în Registrul de reclamații.

l) Altele prevăzute de lege sau contractul de asigurare.

III. DREPTURILE CLIENTULUI

1. Clientul are următoarele drepturi:

a) Să solicite de la reprezentantul Companiei cecul de casă sau alt document care confirmă plata.

b) Să solicite orice informații în legătură cu încheierea contractului de creditare nebancară și/sau de asigurare.

c) Să înainteze în scris pretenții și reclamații pe care le va expedia la sediul Companiei de pe adresa — mun. Chișinău, str. Tighina 49/4.

d) Să rezilieze contractul de creditare nebancară și/sau de asigurare în conformitate cu condițiile specificate în contracte.

e) Să beneficieze de promoțiile Companiei conform produselor de creditare nebancară și/sau de asigurare în limitele regulilor promoției.

f) Altele prevăzute de lege sau contractul.

IV. DISPOZIȚII FINALE

1. Regulamentul pe suport de hârtie este păstrat în dosarul Regulamente și proceduri interne ale FLC.
2. Varianta electronică a documentului se plasează pe softul Societății.
3. Revizuirea regulamentului urmează a fi efectuată după necesitate.