

Axioma Credit SRL
Organizație Creditară Nebancară



Administrator Ilie Jecigov

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ilie Jecigov', written over the official stamp.

**REGULAMENT
PRIVIND EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚILOR
OCN "AXIOMA CREDIT" SRL**

Chișinău 2025

Prezentul Regulament este elaborat în corespundere cu prevederile Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legii nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 1141 din 4 octombrie 2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații.

I. DISPOZIȚII GENERALE

2. Prezentul Regulament stabilește cadrul intern privind recepționarea, înregistrarea, examinarea și soluționarea și ținerii Registrului de evidență a petițiilor parvenite în adresa OCN "AXIOMA CREDIT" SRL (în continuare Registru).

3. Regulamentul asigură:

- protecția drepturilor clienților/consumatorilor;
- examinarea corectă și imparțială a petițiilor;
- transparența procesului;
- conformitatea cu cerințele autorității de supraveghere;
- îmbunătățirea continuă a serviciilor

4. Noțiunile utilizate în prezentul Regulament definesc următoarele:

Petiție/reclamație - orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, nemulțumire sau solicitare adresată OCN Axioma Credit referitor la serviciile sau activitatea companiei, precum și petițiile/reclamațiile adresate organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri adresate OCN "AXIOMA CREDIT".

Petiționar – persoana care depune petiția.

Support durabil – orice instrument care permite stocarea informației și reproducerea acesteia (hârtie, email, PDF, sistem electronic).

Registrul de evidență a petițiilor – resursa informațională specializată (totalitatea informațiilor ținute în formă automatizată) care asigură evidența informației sistematizate, principalul obiectiv al căruia constă în asigurarea evidenței petițiilor/corespondenței parvenite la OCN "AXIOMA CREDIT" SRL.

NOTĂ. OCN "AXIOMA CREDIT" deține doar Registrul electronic al corespondenței.

Registrator – angajatul SRL "AXIOMA CREDIT" împuternicit cu atribuțiile de introducere, modificare, păstrare a informației din Registrul corespondenței.

5. Subiecți ai raporturilor juridice apărute ca rezultat al instituirii, administrării și ținerii Registrului electronic sunt:

- OCN "AXIOMA CREDIT" SRL, în calitate de posesor și deținător al Registrului;
- petiționarii, ale căror date cu caracter personal vor fi stocate în Registru;

6. Angajații OCN "AXIOMA CREDIT" poartă răspundere personală pentru îndeplinirea cerințelor prezentului Regulament, asigurarea confidențialității, securității și păstrarea în stare corespunzătoare a informației din Registrul corespondenței.

6.1. Petițiile anonime, înaintate în adresa OCN "AXIOMA CREDIT" SRL, nu se examinează.

II. CONDIȚII GENERALE DE RECEPȚIONARE/EXAMINARE A PETIȚIILOR

7. Debitorii/clientții pot depune reclamații/sesizări în adresa OCN"AXIOMA CREDIT" prin următoarele metode:

7.1. personal la sediul OCN"AXIOMA CREDIT" pe suport de hârtie;

7.2. prin expedierea mesajului prin e-mail, sau alte metode utilizând rețelele internet sau pe situl companiei;

7.3. prin înscrierea sesizărilor/reclamațiilor în Registrul de reclamații amplasate pe panoul respectiv în sala de audiență;

7.4. verbal, prin telefon sau la adresa de email info@axiomacredit.md.

8. În sesizare/reclamație clientul indică obligatoriu numele, prenumele, adresa sa poștală sau electronică la care solicită să fie informat referitor la rezultatele examinării sesizării/reclamației, nr telefon la care poate fi contactat.

9. În cazul în care debitorul/clientul nu indică datele sale de contact, OCN"AXIOMA CREDIT" nu este obligată de a răspunde la reclamație.

10. Reclamațiile/sesizările sunt transmise/expediate persoanei responsabile, care sunt raportate managerului în ziua înregistrării lor și sunt examinate în dependentă de modul de depunere, complicitate, solicitare de acte, inclusiv de la alte entități, etc.

11. La solicitarea debitorului/clientului, asistenta transmite petiționarului copia reclamației/sesizării cu avizul de confirmare a înregistrării lui (aplicarea stampilei și numărului de înregistrare).

12. La primirea sesizării/reclamației verbal sau prin telefon asistenta responsabilă/angajatul înscrie în formă scurtă momentele principale ale adresării și coordonatele solicitantului pe care el dorește să i se expedieze răspunsul, iar informația obținută o transmite managerului.

13. În cazul primirii sesizării/reclamației prin email sau rețele internet, asistenta responsabilă înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul electronic de evidența al corespondenței și redirecționează informația managerului pentru examinarea și primirea deciziei sau, conform competenței, împuternicește altui angajat examinarea sesizării/reclamației.

14. Angajatul care este împuternicit de a examina sesizarea/reclamația trebuie să transmită răspunsul, coordonat în prealabil cu managerul, în termen de 10 zile lucrătoare din momentul primirii sesizării/reclamației, dacă aceasta nu implică solicitarea de acte suplimentare de la terțe persoane.

15. Răspunsul petiționarului se semnează de către avocat sau conducătorul întreprinderii.

16. Termenul de examinare al sesizării/reclamației nu poate fi mai mare de 15 zile din data înregistrării ei, iar dacă aceasta presupune solicitarea de acte suplimentare de la terțe persoane, termenul poate fi prelungit cu 15 zile, dar cu informarea obligatorie a petiționarului.

17. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării, în dependentă de solicitare:

- prin scrisoare cu aviz;

- prin e-mail;

-la telefon sau altă metodă solicitată de reclamant.

Răspunsul include:

- concluziile examinării;
- soluția adoptată;
- temeiul legal;
- dreptul de contestare.

III. CONDIȚII GENERALE FAȚĂ DE ȚINEREA REGISTRULUI

18. Registrul de evidență a petițiilor reprezintă un sistem de evidență în formă electronică.
19. Asistentele asigurată ținerea în formă electronică a Registrului (ținând cont de competența funcțională) prin înscrierea informației, scanarea și atașarea petiției în Registru/dosar electronic. Originalul petiției, pe suport de hârtie, se păstrează în mapă corespondenței de intrare/ieșire.

20. Registratorul este obligat:

- să introducă în Registru numai informație veridică, colectată de la petiționar sau din alte surse neinterzise de lege;
- să asigure accesul la informația din registru doar persoanelor care au dreptul de a primi informația respectivă;
- să prevină accesul neautorizat la datele din Registru, utilizarea, difuzarea, modificarea sau nimicirea lor ilegală.

21. Datele cu caracter personal din Registru vor fi prelucrate în condițiile stabilite de legislația privind protecția datelor cu caracter personal..

IV. CONDIȚII GENERALE PRIVIND INTRODUCEREA INFORMAȚIEI ÎN REGISTRU

22. Informația privind petițiile parvenite în adresa OCN "AXIOMA CREDIT" va fi recepționată și înregistrată în aceeași zi de persoana responsabilă din cadrul Departamentului Logistică în Registru corespondenței electronice, iar documentul scanat se atașează în arhiva electronică a OCN "AXIOMA CREDIT".

23. La înregistrarea petițiilor, pe prima pagină se va aplica ștampila de înregistrare în care se indică data primirii petiției.

24. Concomitent se va scana petiția parvenită și se va anexa la registrul electronic, iar după caz, și în dosarul electronic al debitorului.

25. Petiția se transmite administrației pentru luarea deciziei și numirea persoanei responsabile pentru examinarea petiției și formulării răspunsului către petiționar.

26. După examinarea și soluționarea definitivă, răspunsul se scanează și se introduce în registrul electronic, iar copia se atașează la mapa cu documente alături de petiție.

V. CONDIȚII GENERALE PRIVIND PĂSTRAREA ȘI FURNIZAREA INFORMAȚIEI DIN REGISTRU, MONITORIZARE, CONTROL

27. Persoana împuternicită de ținerea și păstrarea Registrului este obligată:

- să prevină accesul nesancționat la datele stocate în Registru;
- să întreprindă acțiuni în vederea neadmiterii cazurilor de utilizare ilegală, dezvăluire ilegală a informației conținute în acesta, de modificare sau nimicire a acestor date.

28. Persoanele împuternicite de ținerea și controlul registrului sunt obligate să nu divulge informația la care au acces în legătură cu exercitarea atribuțiilor funcționale, inclusiv după încetarea activității în cadrul OCN "AXIOMA CREDIT".

29. Registratorul este obligat să asigure accesul la informația din Registru pentru angajații autorizați ai OCN "AXIOMA CREDIT" și alte persoane, care au dreptul de a primi informația respectivă, în conformitate cu legislația în vigoare sau care demonstrează dreptul și interesul legitim de a primi aceste

informații, din momentul în care acestea vor fi disponibile, dar nu mai târziu de 10 zile lucrătoare de la data depunerii cererii pentru persoanele fizice/juridice și 5 -7 zile lucrătoare pentru organele de control.

30. Informația poate fi furnizată gratuit sau contra plată în conformitate cu Legea privind accesul la informație.

31. Extrasul din Registrul trebuie să fie semnat de conducerea SRL "AXIOMA CREDIT", cu indicarea datei întocmirii/eliberării acestuia.

32. Informația extrasă din sistemul de evidență al petițiilor trebuie să fie marcată, conținând nr. operatorului de date cu caracter personal, sistemul de evidență din care a fost extrasă, precum și avertizarea utilizatorilor acesteia despre obligația prelucrării informației în conformitate cu prevederile Legii privind protecția datelor cu caracter personal.

33. Axioma Credit păstrează Registrul și reclamațiile/petițiile înregistrate minim 3 ani după finalizarea procesului de examinare.

34. Conducerea OCN Axioma Credit lunar examinează raportul privind înregistrarea și rezultatul examinării petițiilor/reclamațiilor.

35. Auditul intern verifică respectarea Regulamentului, monitorizează numărul petițiilor înregistrate, tipologia acestor și cauzele care au dus la apariția solicitării/reclamației.

VI. CONDIȚII SUPLIMENTARE PRIVIND GESTIONAREA REGISTRULUI ÎN FORMĂ ELECTRONICĂ

36. Ținerea în formă electronică a Registrului de evidență a petițiilor este realizat de OCN "AXIOMA CREDIT" prin intermediul unui sistem informațional automatizat „Registrul corespondenței”.

37. Introducerea, modificarea și păstrarea informației în acest Registrul este asigurată de registratorul desemnat din cadrul Departamentul Logistică;

38. La înscrierea informației privind petiția parvenită, în Registrul se înserează și o listă de date despre reclamant, inclusiv date cu privire la faptul înregistrării în compartimentele special destinate, și anume:

- data și numărul de intrare;
- numele, prenumele petiționarului;
- adresa de domiciliu, e-mail (în cazul existenței);
- numărul de telefon fix/mobil;
- copia scanată, în format „pdf” a petiției;

39. Sistemul informațional de evidență a petițiilor „Registrul corespondenței” va fi gestionat, pe toată perioada ciclului de viață, în conformitate cu prevederile stabilite de Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal.

VII. DISPOZIȚII FINALE

40. Regulamentul privind Registrul de evidență a petițiilor parvenite în adresa OCN "AXIOMA CREDIT" va fi completat ori de câte ori apar modificări în prevederile legale în baza cărora s-a elaborat.

41. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării și semnării de către conducerea OCN "AXIOMA CREDIT".