

REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților
de către O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L.

Aprobat de către Administratorul
OCN FAGURA MARKEPLACE SRL

DARIE Tudor



L.Ș.

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție / înregistrare / examinare / răspuns a petițiilor (sesizărilor/propunerilor) clienților, sau ale persoanelor interesate, în adresa O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L., autoritatea de resort, persoane responsabile și autorizate să primească și să soluționeze petițiile acestora, regulile interne privind examinarea și termenele de soluționare a petițiilor.

1.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toți angajații O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L.

1.3. Prezentul Regulament este elaborat în baza Codului Administrativ nr. 116 din 19.07.2018, Regulamentului Comisiei Naționale a Pieței Financiare (C.N.P.F.) cu privire la dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară a informației privind acordarea serviciilor, precum și Hotărîrii C.N.P.F. nr. 38/14 din 28.09.2012.

CAPITOLUL II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

2.1. Petiție - orice solicitare scrisă, sesizare, pretenție, reclamație, semnată de către clientul sau clienții O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. sau altă persoană fizică, fie juridică, sau grup de persoane prin care se contestă activitatea sau vreun act al O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L., al angajaților O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. sau se înaintează careva cereri, revendicări, sau se exprimă un punct de vedere. Petițiile se depun prin email la adresa info@fagura.com sau pe chatul de pe Fagura.com.

2.2. Autoritate de resort – administratorul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L.

2.3. Persoană responsabilă - angajatul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. desemnat să examineze petiția și să o transmită cu propunerea de rigoare autorității de resort.

2.4. Persoana autorizată - angajatul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. desemnat să înregistreze actele de intrare/ieșire. Persoanele autorizate sunt indicate în Anexa prezentului Regulament, aprobat de către Directorul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L.

CAPITOLUL III. PROCESUL DE PRIMIRE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR/SESIȚĂRILOR

3.1. Petiționarii vor depune în scris petiția, adresată O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L., în următoarea formă:

- scrisă, prin depunere personală sau prin transmiterea acesteia pe suport de hârtie prin intermediul unui serviciu specializat de curierat la sediul juridic sau în oficiile secundare ale O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. pe suport de hârtie,
- electronica, prin expedierea unui email la adresa info@fagura.com sau pe chatul de pe Fagura.com.

3.2. În petiție, semnatarul indică obligatoriu numele, prenumele, adresa sa de domiciliu, la care solicită, să fie informat cu privire la rezultatele examinării acesteia. Petiția trebuie să fie semnată de către petiționar. 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.

3.3. În cazul în care petiționarul nu indică datele prevăzute în pct. 3.2., O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. nu va examina petiția, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente. O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. nu va reexamina petițiile adresate repetat, ce nu conțin date noi, argumente sau informații noi, înștiințînd despre aceasta petiționarul.

3.4. Reclamațiile/sesizările înregistrate în Registrul de reclamații.

3.4.1. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor prin intermediul Registrului de reclamații de către clienți/solicitanți, persoana autorizată din cadrul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. aduce la cunoștință despre acest fapt autorității de resort. Autoritate de resort va indica persoana responsabilă, ce va examina Reclamația/petiția în cauză.

3.4.2 Persoana responsabilă, desemnată de autoritatea de resort, este obligată, odată cu transmiterea răspunsului către petiționar, să înscrie în Registrul de reclamații, despre măsurile luate.

3.5. Petițiile prezentate pe suport de hârtie.

3.5.1. Petițiile pe suport de hârtie se depun în adresa Directorului O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L.

3.5.2. La depunerea sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari personal, sau prin curier, pe suport de hârtie, persoana autorizată din sediul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. înregistrează sesizarea/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare și, la solicitarea acestuia, eliberează petiționarului o copie a acesteia cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite autorității de resort. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare. Înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de

intrare și ieșire. Autoritatea de resort va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina petiția în cauză.

3.6. La depunerea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor de către petiționari, electronic, prin expedierea textului pe emailul - info@fagura.com, persoana autorizată din sediul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. va printa textul mesajului și va înregistra petiția/reclamația în Registrul de evidență al documentelor de intrare, după care o transmite autorității de resort. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare, înregistrarea petițiilor și răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire. Autoritatea de resort va indica, pe textul petiției, persoana responsabilă, ce va examina Reclamația/petiția în cauză.

3.7. Persoanele responsabile să soluționeze sesizarea/reclamația verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului. În caz de necesitate, proiectul răspunsului se coordonează cu șeful Departamentului Juridic și Recuperare Datorii din cadrul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L (sau persoana care îl substituie).

3.7.1. În cazul în care, prin petiție, sînt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al participantului profesionist, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia.

3.8. La examinarea petiției, autotitatea de resort, persoana responsabilă, sau persoana autorizată 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”.

3.9. Proiectul răspunsului la petiție/reclamație se pregătește în scris în termen ce nu depășește:

- 10 zile calendaristice de la data înregistrării, pentru petițiile care nu necesită o studiere și examinare suplimentară.
- 10 zile calendaristice pentru petițiile remise de Comisia Națională a Pieței Financiare, iar în cazul în care va fi indicat un alt termen acesta unnează să fie respectat.
- 25 zile calendaristice pentru petițiile pentru care sunt necesare măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

3.10. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în tennen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitîndu-i-se concretizarea problemelor abordate. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

3.11. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției și soluția propusă de către O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L printr-o scrisoare cu aviz de recepție expediată la domiciliul indicat al petiționarului, sau pentru petițiile parvenite prin email, prin expediere la

adresa utilizată de petiționar, sau indicată, în textul petiției. Răspunsul se înregistrează de către persoana autorizată în Registrul de ieșire al documentelor O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare autorității de resort, sau persoanelor împuternicite, într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

3.12. În cazul unui grup de petiționari, iar în textul petiției lipsește informația cărui din petiționari urmează să i se comunice răspunsul, acesta va fi transmis către primul semnatar al petiției.

3.13. Răspunsurile se semnează de către persoana de resort ori de persoana împuternicită de acesta.

3.13.1. Se împuternicește cu dreptul de a semna răspunsurile la petiții reprezentantul Departamentului Administrativ și Juridic.

CAPITOLUL IV. DREPTURILE PETIȚIONARULUI

4.1. Pe parcursul examinării petiției, petiționarul se bucură de următoarele drepturi:

- să expună personal argumente și să prezinte probe persoanei responsabile;
- să beneficieze de serviciile avocatului sau a unui specialist desemnat de acesta;
- să prezinte documente și înfonnații suplimentare persoanei responsabile;
- 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;
- să primească răspuns argumentat pe suport de hîrtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- să solicite aplicarea parafei de înregistrare atît pe originalul, cît și pe copia petiției.

CAPITOLUL V. RĂSPUNDEREA PERSOANEI RESPONSABILE ȘI AUTORIZATE

5.1. Petițiile, răspunsurile la petiții vor fi păstrate în dosare separate, alături de corespondența de intrare și ieșire din cadrul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L., la ele fiind atașate toate documentele cu privire la petiție, asigurîndu-se integritatea acestora.

5.2 Persoanele responsabile, sau autorizate vor fi sancționate pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de răspuns, neasigurarea păstrării adecvate și corespunzătoare a petițiilor și răspunsurilor

CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE

6.1. Comisia Națională a Pieței Financiare, sediul căreia se află în mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77, MD 2012, info@cnpf.md, este autoritatea, căreia i se poate adresa petiționarul, sau grupul de petiționari, în cazul în care consideră refuzul de a examina petiția neîntemeiat, consideră că a fost depășit termenul de examinare a petiției sau nu este de acord cu răspunsul primit. La fel, acesta poate contesta răspunsul primit în instanțele de judecată, ori poate depune o reclamație la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, la adresa mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 78, MD 2012, consumator@ai3C.gov.md, în cazul în care petiționarul are statutul de consumator.

6.2. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către Directorul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L.

6.3. Persoanele interesate vor fi informate despre prevederile Regulamentului prin afișarea acestuia pe panoul din sediul O.C.N. „Fagura Marketplace” S.R.L. și pe site-ul companiei.

ANEXĂ
LISTA PERSONELOR RESPONSABILE ȘI AUTORIZATE ÎN ACTIVITATEA DE
SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR:

Persoane responsabile pentru soluționarea petițiilor: ^[L]_[SEP] Departament administrativ:

Nume/prenume	Funcția	Telefon	e-mail.
DARIE Tudor	Administrator	+373 (79) 689933	tudor@fagura.com

Persoane responsabile pentru soluționarea petițiilor: ^[L]_[SEP] Departamentul Juridic:

Nume/prenume	Funcția	Telefon	e-mail.
CAȘU Teodor	Avocat	079123636	teodor@fagura.com

Persoane responsabile pentru soluționarea petițiilor: ^[L]_[SEP] Departament deservire clienți:

Nume/prenume	Funcția	Telefon	e-mail.
CHICERMAN Adelina	Manager Clienți	0 (79) 596421	info@fagura.com

INFORMAȚII PENTRU CONSUMATORI ȘI PETIȚIONARI

Autoritatea abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor:

Agenția pentru Protecția Consumatorilor

(Adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri 78, MD-2012)

Linia fierbinte: tel. 022 74-14-64

sau 0 800 28 0 28 (*apel gratuit din raioanele republicii*)

www.consumator.gov.md E-mail: consumator@apc.gov.md Examinarea reclamației se efectuează la prezentarea bonului de casă, sau a unui alt document care confirmă faptul cumpărării produsului sau prestării serviciului.

Autoritatea abilitată cu funcții de supraveghere a activității organizațiilor de creditare nebancară:

COMISIA NAȚIONALĂ A PIEȚEI FINANCIARE

(Adresa: mun. Chișinău, bdul. Ștefan cel Mare și Sfânt 77, MD-2012)

Linia fierbinte: tel. 022 85-94-05

www.cnpf.md E-mail: info@cnpf.md