

Aprobat de Consiliul de Administrație PRIMA FINANȚARE IFN S.A. (procesul-verbal nr. 5 din
30.12.2023)

REGULAMENT PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR CLIEȚILOR PRIMA FINANȚARE IFN S.A.

Scopul regulamentului

Scopul acestui regulament este de a asigura un cadru clar, transparent și eficient pentru gestionarea petițiilor adresate de către clienți sau alte persoane interesate. Acesta stabilește procedurile de depunere, evaluare, soluționare și răspuns la petiții, precum și obligațiile și drepturile părților implicate.

Definiții

1. **Petiție:** Orice solicitare formulată în scris, în care o persoană adresează o întrebare, o sesizare, o plângere sau o cerere instituției financiare.
2. **Potent:** Persoana fizică sau juridică care depune o petiție, fie că este vorba despre un client al instituției, un potențial client, un terț sau un angajat al acesteia.
3. **Petiție fondată:** O petiție în care potentul furnizează informații relevante, clare și susținute de documente care atestă cerințele acestuia și care au un temei juridic.
4. **Petiție nefondată:** O petiție în care nu sunt prezentate suficiente dovezi sau care nu respectă reglementările interne ale instituției financiare.
5. **Soluționarea petiției:** Procesul prin care instituția financiară analizează și răspunde petiției depuse, în conformitate cu procedurile și reglementările în vigoare.

Modalități de depunere a petițiilor

Modalități de depunere:

1. **La sediul instituției:** Petițiile pot fi depuse personal la sediul central sau la agențiile instituției financiare, după caz. Acestea vor fi înregistrate și transmise spre soluționare către departamentele competente.
2. **Prin poștă:** Petițiile pot fi trimise prin serviciile poștale la adresa oficială a instituției. Acestea vor fi înregistrate la primire și tratate conform regulilor de mai sus.



PRIMA FINANȚARE

Iași, str. Costache Negri, nr. 6, bl. D1-2 parter

Telefon: +40754.206.559, +40754.203.791; Fax: +40332.407.542

Website: <https://primafinantare.ro/>; E-mail: office@primafinantare.ro;

Cod de Identificare Fiscală: 47195774

3. **Prin e-mail:** Petițiile pot fi trimise pe adresa oficială dedicată petițiilor (exemplu: petitii@primafinantare.ro). Acestea vor fi procesate de către departamentul desemnat care va confirma primirea și înregistrarea lor.

Informații necesare în petiție:

4. **Date de identificare ale petentului:** nume, prenume, adresă de domiciliu, număr de telefon, adresă de e-mail (pentru a permite răspunsul la petiție).
5. **Descrierea detaliată a situației:** petentul trebuie să expună clar și concis obiectul petiției (problema, cererea, sugestia sau reclamația).
6. **Documentele justificative:** Petițiile care se bazează pe situații specifice (ex. plăți, contracte, etc.) trebuie să includă copii ale documentelor relevante (extrase de cont, contracte semnate, etc.).
7. **Metoda preferată de răspuns:** Petentul va specifica preferința pentru comunicarea răspunsului (prin poștă, e-mail, telefonic, etc.).

Termene de soluționare

Termen standard de soluționare:

1. Instituția se angajează să răspundă în termen de **maximum 30 de zile calendaristice** de la primirea petiției, în funcție de complexitatea acesteia.
2. În cazul în care petiția necesită o cercetare suplimentară sau informații din partea unor terți (ex. bănci, autorități fiscale), termenul poate fi extins cu **maximum 30 de zile**.

Informarea petentului în caz de prelungire a termenului:

3. Dacă soluționarea petiției nu este posibilă în termenul standard de 30 de zile, petentul va fi informat în scris sau electronic despre motivul întârzierii și noul termen estimat de soluționare.

Procedura de soluționare a petițiilor

1. Înregistrarea petiției:

Toate petițiile vor fi înregistrate într-un registru intern, dedicat gestionării acestora. Acesta va include un număr unic de înregistrare pentru fiecare petiție.

2. Analiza petiției:

Petițiile vor fi atribuite unui departament competent pentru a analiza circumstanțele cazului. Acesta poate fi:

- a) Petiții ce țin de domeniul creditării, se rezolvă de către specialiștii din Departamentul Creditare și anume Analiștii de Credite, directorul general.
- b) Petițiile ce țin de domeniul financiar (achitări, debursări, transferuri), se rezolvă de către specialiștii din Departamentul Financiar, și anume contabilul.

Decizia privind petiția:

- c) Dacă petiția este acceptată ca fiind fondată, instituția va propune o soluție pentru rezolvarea problemei ridicate de petent.
- d) Dacă petiția este considerată nefondată, instituția va explica în detaliu motivele respingerii și va oferi petentului posibilitatea de a contesta răspunsul.

Răspunsul la petiție

1. Forma răspunsului:

- a) Răspunsul va fi redactat într-un limbaj clar, accesibil și va include toate informațiile relevante.
- b) Răspunsul va conține detalii legate de:
 - Soluția propusă sau acțiunile întreprinse de instituție.
 - Motivarea deciziei.
 - Posibilitățile de contestare a deciziei (dacă este cazul).

2. Modalitatea de comunicare:

- a) Răspunsul va fi comunicat prin metoda solicitată de petent: prin poștă, e-mail sau telefonic.



PRIMA FINANȚARE
Iași, str. Costache Negri, nr. 6, bl. D1-2 parter
Telefon: +40754.206.559, +40754.203.791; Fax: +40332.407.542
Website: <https://primafinantare.ro/>; E-mail: office@primafinantare.ro;
Cod de Identificare Fiscală: 47195774

Confidențialitatea și protecția datelor

1. Confidențialitatea datelor:

- a) Instituția financiară se angajează să protejeze informațiile personale și să asigure confidențialitatea tuturor datelor transmise prin petiții.
- b) Toate informațiile vor fi tratate conform reglementărilor aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal (Regulamentul (UE) 2016/679 – GDPR).

2. Accesul la datele personale:

- a) Petentul are dreptul să acceseze, rectifice sau șterge informațiile personale pe care le-a furnizat instituției financiare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Contestații

1. Dreptul la contestație:

Potentul care nu este de acord cu răspunsul primit poate depune o contestație în termen de **15 zile calendaristice** de la primirea acestuia.

2. Comisia de soluționare a contestațiilor:

Contestațiile vor fi analizate de o comisie internă formată din reprezentanții instituției.

Comisia va emite un răspuns în termen de **maximum 30 de zile lucrătoare**.

Arhivarea petițiilor

1. Arhivarea fizică și electronică:

Toate petițiile, răspunsurile și documentele aferente vor fi păstrate într-o arhivă fizică și electronică, conform normelor interne de gestionare a documentelor.

2. Păstrarea documentelor:

Documentele vor fi păstrate pentru o perioadă de **minimum 5 ani**, conform reglementărilor legale aplicabile instituției financiare.

Dispoziții finale



PRIMA FINANȚARE
Iași, str. Costache Negri, nr. 6, bl. D1-2 parter
Telefon: +40754.206.559, +40754.203.791; Fax: +40332.407.542
Website: <https://primafinantare.ro/>; E-mail: office@primafinantare.ro;
Cod de Identificare Fiscală: 47195774

1. Modificarea regulamentului:

Instituția își rezervă dreptul de a modifica acest regulament pentru a-l alinia la modificările legislative și reglementările interne. Orice modificare va fi comunicată publicului pe site-ul oficial al instituției.

2. Răspunderea pentru nerespectarea regulamentului:

Neîndeplinirea termenelor sau procedurilor stabilite în acest regulament poate atrage măsuri disciplinare pentru angajații responsabili.

BIBLIOGRAFIE:

1. Legea nr. 190/2018 privind măsurile de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 (Regulamentul General privind Protecția Datelor - GDPR)
2. Legea nr. 207/2015 privind Codul de procedură fiscal
3. Legea nr. 29/1991 privind controlul instituțiilor financiare nebancare
4. Normele BNR privind protecția consumatorilor de servicii financiare