



COMISIA NAȚIONALĂ A PIEȚEI FINANCIARE

GHIDUL PROTECȚIEI CONSUMATORULUI PE PIAȚA FINANCIARĂ NEBANCARĂ DIN REPUBLICA MOLDOVA

2017

Chișinău, Republica Moldova

Cuprins

I. INTRODUCERE

1.1 Scopul ghidului	4
1.2 Aria de aplicabilitate	5
1.3 Măsurile generale de protecție ale consumatorului pe piața financiară nebancaară	6
1.4 Riscurile inerente ale pieței financiare nebancaare	7

II. PIATA DE CAPITAL

2.1 Piața de capital din Republica Moldova	9
2.2 Informații necesare în luarea deciziilor de investiție	11
2.3 Drepturile și obligațiile investitorului	14
2.4 Măsuri disponibile în caz de conflict	17

III. PIATA DE ASIGURARI

3.1 Piața de asigurări din Republica Moldova	19
3.2 Informații necesare în alegerea unei asigurări	21
3.3 Drepturile și obligațiile asiguratului	23
3.4 Măsuri disponibile în caz de conflict	27

IV. SECTORUL DE MICROFINANȚARE

4.1 Sectorul de microfinanțare din Republica Moldova	29
4.2 Organizațiile de Microfinanțare	
4.2.1 Informații necesare în alegerea unei Organizații de Microfinanțare	32
4.2.2 Drepturile și obligațiile consumatorului	35
4.2.3 Măsuri disponibile în caz de conflict	37
4.3 Asociațiile de Economii și Împrumut	
4.3.1 Informații necesare în alegerea unei Asociații de Economii și Împrumut	39
4.3.2 Drepturile și obligațiile membrilor asociațiilor	41
4.3.3 Măsuri disponibile în caz de conflict	45

V. FONDURILE NESTATALE DE PENSII

5.1 Sistemul de pensii din Republica Moldova	47
5.2 Informații necesare în alegerea unui plan de pensii	49
5.3 Drepturile deponentului și/sau beneficiarului	50
5.4 Măsuri disponibile în caz de conflict	51

VI. ANEXE

6.1 Informații necesare în vederea depunerii unei petiții	53
6.2 Cadrul legislativ ce reglementează piața financiară nebancaară din Republica Moldova	54

I. Introducere

1.1 Scopul Ghidului

1.2 Aria de aplicabilitate

1.3 Măsurile generale de protecție ale consumatorului pe piața financiară nebancară

1.4 Riscurile inerente ale pieței financiare nebancare



Scopul ghidului este de a informa consumatorul, astfel încât să fie în măsură să ia decizii informate și să-și protejeze interesele pe piața financiară nebancară

Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) este autoritatea ce **reglementează și autorizează** activitatea participanților la piața financiară nebancară, precum și **supraveghează** respectarea legislației de către aceștia.

Prin prezentul Ghid, CNPF dorește să-și continue **misiunea** de a contribui la asigurarea stabilității și dezvoltării pieței financiare nebancare și de a consolida încrederea în sectoarele pieței și participanții profesioniști ai acesteia.



Scopul Ghidului este de a asigura **protecția consumatorilor de servicii financiare nebancare**, prin identificarea deficiențelor și a practicilor incorecte de pe piața financiară nebancară din Republica Moldova și prevenirea perpetuării acestora prin **asigurarea transparenței informației** și prin **ridicarea culturii financiare** a populației cu privire la **măsurile legislative de protecție în vigoare**.

De asemenea, prin intermediul Ghidului se dorește **conștientizarea consumatorilor** de servicii financiare nebancare asupra **principalelor drepturi și obligații** pe care le dețin în relație cu participanții pieței, precum și **educarea și promovarea încrederii** în serviciile, produsele și instrumentele financiare specifice pieței financiare nebancare din Republica Moldova.



Aria de aplicabilitate a Ghidului cuprinde cele patru segmente ale pieței financiare nebankare din Republica Moldova

Cui se adresează acest Ghid?

Ghidul se adresează **consumatorului de servicii financiare nebankare** din Republica Moldova, cât și **potențialilor consumatori** ce doresc să se informeze asupra măsurilor de protecție pe care le au la dispoziție pe piața produselor și serviciilor financiare nebankare.

Ce servicii/produse intră în aria de aplicabilitate a Ghidului?

Ghidul adresează **doar serviciile/produsele financiare nebankare**, oferite pe cele patru segmente ale pieței financiare nebankare din Republica Moldova, așa cu sunt prezentate alături.

Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) reglementează, autorizează și supraveghează activitatea participanților la piața financiară nebankară, pe cele **patru segmente de piață**

Piața de capital

În cadrul acestui capitol vor fi detaliate informațiile ce te vor ajuta sa iei decizii investiționale informate pe piața de capital, drepturile și obligațiile pe care le ai în relație cu participanții la piața de capital, cât și măsurile disponibile în caz de conflict

Piața asigurărilor

În cadrul acestui capitol vei înțelege cum poți încheia o poliță de asigurare, cum să selectezi un Asigurător, drepturile și obligațiile pe care le ai în relație cu asigurătorii și intermediarii în asigurări, cât și măsurile disponibile în caz de conflict

Sectorul de microfinanțare

Pe parcursul capitolului vor fi detaliate informațiile pe baza cărora vei putea face o decizie informată în cazul în care dorești să obții microfinanțare, drepturile și obligațiile pe care le ai în relație cu Organizațiile de Microfinanțare și Asociațiile de Economii și Împrumut

Fondurile nestatale de pensii

Pe parcursul acestui capitol vei înțelege cum funcționează sistemul de pensii din Republica Moldova și cum poți adera la un plan de pensii facultativ, cât și drepturile pe care le ai în relație cu Fondurile nestatale de pensii



CNPF implementează o serie de măsuri cu scopul de a garanta protecția drepturilor și intereselor consumatorilor pe piața financiară nebancară

Monitorizarea și supravegherea pieței

- **Supraveghează** activitatea participanților pieței asigurând un **tratament corect și transparent pentru consumatori**
 - **Menține Registrele** societăților și persoanelor autorizate să ofere servicii pe piața financiară nebancară.
- ATENȚIE!** Înainte de a intra în relații contractuale cu un participant al pieței financiare nebancare, accesează întotdeauna registrele societăților și persoanelor autorizate să ofere respectivele produse/servicii, de pe site-ul Comisiei (www.cnpf.md) în secțiunea „Entități Supravegheate”.

Gestionarea petițiilor și aplicarea sancțiunilor

- **Soluționează petițiile primite**, în vederea identificării și eliminării deficiențelor și a practicilor incorecte, precum și prevenirea perpetuării acestora prin aplicarea sancțiunilor conform legii
 - Verifică respectarea prevederilor legale cu privire la **modalitatea de examinare a petițiilor** de către participanții pieței
- ATENȚIE!** În cazul apariției unei neînțelegeri sau unui potențial conflict cu un participant al pieței financiare nebancare sau dacă nu ești satisfăcut de modul în care ti-a fost soluționată petiția de către acesta, ai dreptul să adresezi o petiție la CNPF.

Reglementarea pieței

- Elaborează proiecte, acte normative, propune modificări și completări privind **cadrul legislativ și normativ** privind piața financiară nebancară pentru alinierea acestuia la standardele europene și internaționale, conform celor mai bune practici de protecție a consumatorului
 - **Cooperează** cu autoritățile publice, structurile neguvernamentale și cu participanții la piața financiară nebancară în scopul **asigurării unui nivel înalt de protecție a drepturilor și intereselor consumatorului** de servicii financiare nebancare.
- ATENȚIE!** Cadrul legislativ aplicabil pieței financiare nebancare este disponibil pe site-ul CNPF în secțiunea „Baza normativă”

Asistența publicului

- **Oferă asistență de specialitate** consumatorilor privind piața financiară nebancară, atât la sediul CNPF unde este amenajată o sală de audiență, cât și prin intermediul adresei de e-mail și a liniilor telefonice dedicate consumatorilor
 - **Modernizează și dezvoltă sistemele informaționale**, care să asigure **eficientizarea comunicării** cu consumatorii
- ATENȚIE!** Poți solicita asistență de specialitate la CNPF cu privire la serviciile/produsele pieței financiare nebancare. Datele de contact ale CNPF pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>

Informarea și educarea financiară a publicului

- **Informează și educă financiar publicul** prin emiterea de mesaje educaționale, ghiduri și alte materiale educaționale
 - Susține **activități publice educaționale** (seminarii, conferințe de presă, emisiuni TV și radio, articole tipărite etc.)
 - **Publică informații statistice și analitice cu privire la participanții autorizați pe piața financiară nebancară**
- ATENȚIE!** Pentru a lua decizii informate, consultă în mod periodic informațiile postate pe site-ul CNPF, în secțiunile „Informații statistice și analitice” și „Campania de educare financiară a publicului”.



Înainte de a detalia specificul fiecărui segment de piață, este important să cunoști și să ai în vedere riscurile inerente ale pieței financiare nebancare

Există riscul de a întâlni persoane de rea-credință care vor dori să obțină profit cu orice preț, inclusiv prin mijloace ce contravin legii. Pentru a evita riscul de a ajunge victima unor astfel de persoane, trebuie să fii atent la semnalele ce indică un **comportament suspect**. De exemplu:

- Ti se cere să iei o **decizie imediată**, fapt ce nu-ti permite verificarea corectitudinii informațiilor prezentate
- Ti se promite un **profit nerealist sau un preț foarte mic** pentru anumite produse/servicii, comparativ cu de media pieței
- Ti se oferă **servicii/produse** care provin dintr-o țară care este cunoscută, în general, ca fiind **paradis fiscal**.
- Persoana respectivă prezintă un comportament **agresiv, amenințător, apelează la metode de intimidare**
- Susține că deține autorizație, care-i permite să-ți ofere anumite servicii, dar **nu se regăsește în listele CNPF**, sau **susține că nu are nevoie de autorizarea sau licențierea CNPF** pentru a desfășura respectivele servicii
- Susține că oferta propusă este **unică** și vei **dispune de condiții preferențiale** dacă o accepți fără ezitare.
- Solicită să **plătești un avans**, înainte de a semna vreun document, în schimbul unor discount-uri, rate mici ale dobânzii etc.

*Comportament
inadecvat*

În cazul în care încheiați un contract cu o entitate/persoană autorizată, există riscul ca aceasta să nu-si **respecte obligațiile contractuale sau prevederile legale**. Dintre cele mai întâlnite **abateri** de la cerințele legale se numără:

- Ti se oferă **informații eronate sau incomplete** referitoare la produsele/serviciile pe care urmează să le contactezi
- Ti se percep **costuri ascunse, neanticipate sau excesive**, ce nu sunt în conformitate cu contractul
- Nu ai fost suficient informat cu privire la **modificările contractuale** sau la anumite **condiții restrictive** din contract anumite cazuri, precum consecințele neefectuării/întârzierii plăților etc
- Ti **se refuză dreptul de a primi informații** cu privire la situația investițiilor, împrumuturilor, depunerilor tale etc.
- Ti se **încalcă dreptul privind confidențialitatea** datelor prin divulgarea informațiilor tale către terțe persoane
- Informațiile financiare prezentate au fost **manipulate** cu scopul de a prezenta performanțele entității într-o lumină favorabilă

*Riscul de
încălcare al
prevederilor
contractuale*

Pentru încălcarea prevederilor legale și/sau cele contractuale încheiate în conformitate cu legea, persoanele vinovate **poartă răspundere materială, disciplinară, administrativă sau penală conform legislației**. Deși legea stabilește cerințele ce trebuie respectate de participanții la piața financiară nebancară, cât și măsurile disciplinare ce se aplică în cazul nerespectării acestora, tu ca și consumator deții o **responsabilitate critică de a avea o atitudine sceptică în relație cu părțile contractuale și de a citi cu atenție orice document înainte de a semna**, pentru a evalua dacă termenii oferiți sunt corecți și ti se potrivesc.

II. Piața de capital

2.1 Piața de capital din Republica Moldova

2.2 Informații necesare în luarea deciziilor de investiție

2.3 Drepturile și obligațiile investitorului

2.4 Măsuri disponibile în caz de conflict



Piața de capital reprezintă o variantă atractivă de investire pe termen mediu și lung, ce-ți poate aduce câștiguri substanțiale



Cum se definește piața de capital?

- **Piața de capital** reprezintă locul de întâlnire între companii și investitori, unde pot fi **vândute și cumpărate** produsele specifice pieței, numite **instrumente financiare**. În urma tranzacționării instrumentelor financiare, compania obține de la investitor **finanțarea** dorită pentru a-și dezvolta activitatea, în schimbul unui **profit** așteptat de investitor, care poate lua forma dividendelor, dobânzilor, diferențelor de preț etc
- Piața de capital cuprinde **piața primară și piața secundară**. Piața primară reprezintă acel segment al pieței de capital în care sunt puse la dispoziția investitorilor **noile emisiuni de instrumente financiare**. Piața secundară reprezintă piața în care se tranzacționează **instrumentele financiare deja emise**.
- **Instrumentele financiare** sunt reprezentate de diverse forme de dețineri ce pot fi tranzacționate cu ușurință pe piața de capital, de exemplu: valori mobiliare (acțiuni, obligațiuni etc), titluri de stat, instrumente financiare derivate (contracte futures și opțiuni), etc.



Care sunt tipurile de instrumente în care poți investi?

Cele mai întâlnite instrumente financiare în care poți investi, numite și valori mobiliare, sunt **acțiunile și obligațiunile**.

- **Acțiunile** sunt titluri de capital emise de societăți, și reprezintă o parte din capitalul acesteia. Persoanele care dețin acțiuni sunt numite **acționari**, iar veniturile obținute din acțiuni poartă denumirea de **dividende**. Acțiunile pot fi **ordinare**, dacă conferă acționarului drept de vot în cadrul adunării generale a acționarilor (AGA) a societății emitente, sau **preferențiale** dacă nu conferă drept de vot
- **Obligațiunile** sunt titluri de creanță prin care **emitentul** autorizat, care poate fi o autoritate publică sau o societate comercială, **se împrumută de la investitor** cu suma aferentă valorii nominale a obligațiunilor cumpărate de acesta. În contul acestui **împrumut**, emitentul trebuie să **ramburseze valoarea nominală** a obligațiunilor (numită principal) la o dată viitoare denumită **scadență**, și să plătească în plus și o **dobândă** pe întreaga durată de viață a obligațiunii (denumită cupon).



Cum se pot realiza investiții pe piața de capital din Moldova?

Ca și investitor, poți efectua tranzacții pe piața de capital astfel:

- Pe **pieța reglementată și în cadrul MTF¹⁾** (sistem multilateral de tranzacționare), în cazul în care emitentul își tranzacționează instrumentele financiare **prin intermediul Bursei de Valori**. Dacă dorești să investești pe piața de capital reglementată trebuie să contactezi o **societate de investiții**, care va cumpăra și/sau va vinde instrumente financiare în numele și pe contul tău.
- În **afara pieței reglementate și în cadrul MTF**, în cazul în care emitentul **nu își tranzacționează instrumentele financiare prin Bursa**. În acest caz, tranzacționarea se va efectua **direct cu acționarul existent/emitentul** (tranzacții în afara Bursei), prin intermediul unei **Societăți de Registru și/sau Societăți de Investiții**, care va înregistra tranzacțiile efectuate.

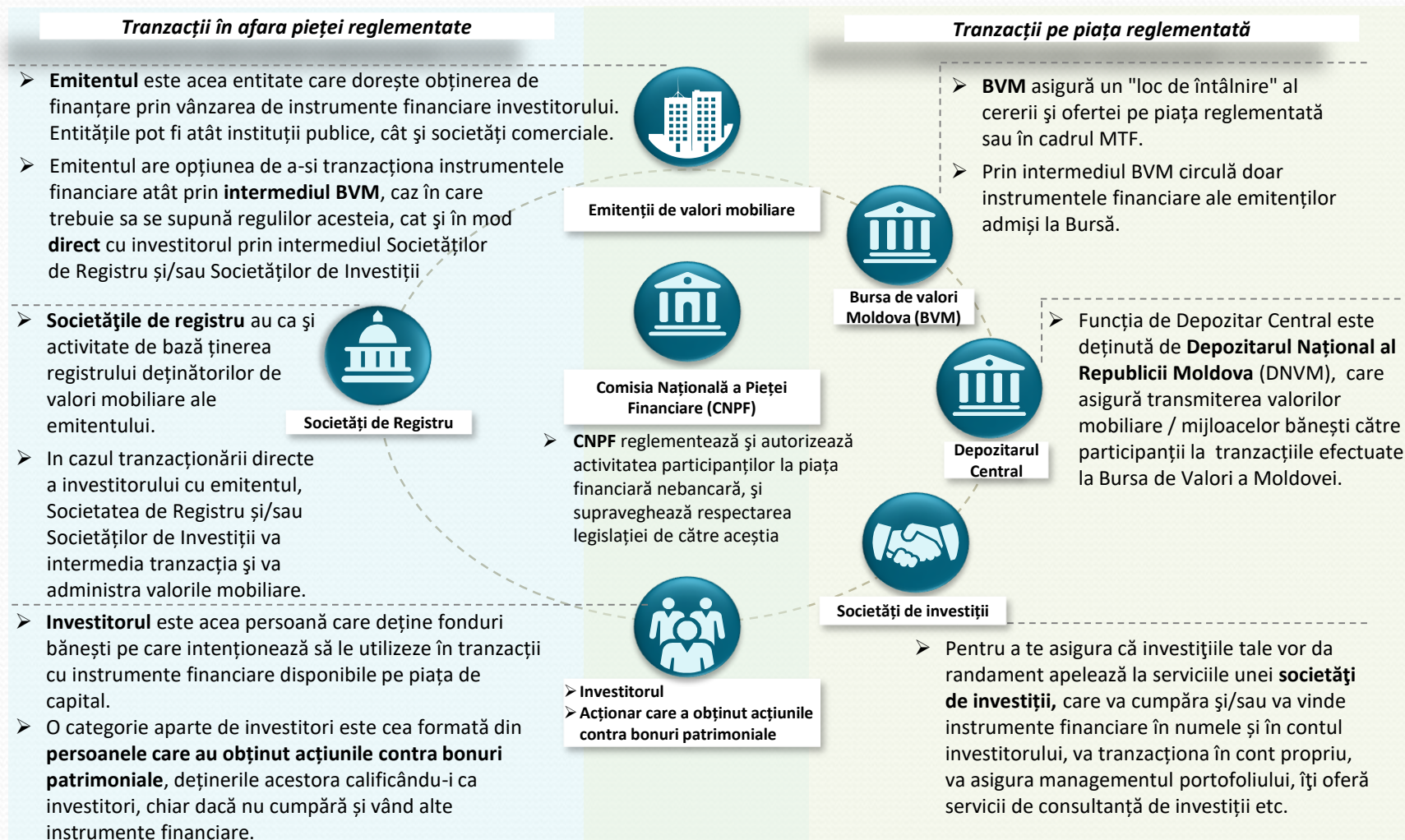
ATENȚIE! Este foarte important de reținut pentru orice investitor, că **randamentul investiției va fi în raport direct cu riscul asumat**, și anume cu cât câștigul așteptat este mai mare, cu atât riscul este mai mare. Fiecare investitor își va asuma riscul în funcție de propriul **apetit pentru risc**.

Reține că **nu există instrument financiar fără risc** și nu uita că investițiile pe piața de capital **nu îți garantează câștigurile**. Poți să câștigi sau să pierzi, în funcție de anumiți factori, precum inflația, riscul valutar (volatilitatea valutarilor), fluctuațiile economice ale pieței, riscul de lichiditate (ușurința de a vinde un instrument financiar), riscul de faliment al emitenților etc. De aceea, **pentru a fi un investitor rațional este foarte important să fii informat!**

¹⁾**Sistem multilateral de tranzacționare (M.T.F.)** – sistem multilateral, exploatat de Bursa de Valori Moldova, care asigură confruntarea unor ordine multiple de vânzare-cumpărare a instrumentelor financiare primite de la persoane terțe.



Indiferent de piața pe care tranzacționezi, este important să cunoști participanții acesteia și rolurile lor



Pentru a putea tranzacționa, apelează la serviciile unei societăți de investiții

Societățile de investiții îți pot oferi mai multe **tipuri de servicii de investiții financiare**, în funcție de societatea aleasă:

- Servicii de consultanță pentru investiții - recomandări privind investițiile, produsele și desfășurarea activităților specifice pieței de capital
- Cumpărarea și vânzarea de instrumente financiare în numele tău, fără ca această intermediere să fie însoțită de consultanță
- Gestionarea investițiilor

Înainte de a solicita serviciile unei societăți de investiții fii sigur că-ți cunoști drepturile și obligațiile ce decurg din această relație profesională

Care sunt drepturile mele în relația cu societățile de investiții?

- De a primi servicii prestate în mod **onest, echitabil și profesionist**, care să **corespundă intereselor tale**
- De a primi **informații corecte, integrale și clare** cu privire la activitatea și serviciile prestate de societate
- De a fi informat cu privire la **posibilitatea executării unui ordin în afara pieței reglementate sau a MTF** și de a-ți exprima acordul general sau individual cu privire la executarea ordinului
- De a-ți fi **asigurată protecția** valorilor mobiliare și a mijloacelor bănești pe care le ții în custodie la societatea de investiții
- De a **retrage/anula un ordin de vânzare**
- De a **solicita informații și documente**:
 - care să demonstreze ca ordinele au fost **executate în conformitate** cu politicile interne ale societății
 - ce **țin de tranzacțiile cu instrumente financiare** efectuate din numele tău
 - cu privire la **evidența valorilor tale mobiliare**
 - **privind serviciul prestat și plățile** aferente acestuia
- De a-ți fi **păstrată confidențialitatea informațiilor** schimbate în procesul investițional
- În cazul incapacității societăților de a-ți returna mijloacele bănești și/sau instrumentele financiare **Fondul de Compensare a Investitorilor** îți poate achita o **compensație**. Vezi prevederile Regulamentului privind Fondul de compensare a investitorilor nr. 32/2 din 16.06.2014.

Dar obligațiile?

- **Verifică registrul societăților licențiate și autorizate.** Înainte de a alege un intermediar, verifică întotdeauna ca acesta să fie înscris în **Lista persoanelor licențiate și autorizate pe piața de capital**, disponibilă pe site-ul CNPF (www.cnpf.md) la secțiunea “**Entități Supravegheate**” sau poți solicita Societății **copia licenței de activitate**. Prin acest demers simplu, te vei putea asigura că intermediarul pe care îl alegi este autorizat să furnizeze serviciile de investiții financiare pe care le-ai solicitat. Reține că persoanele fizice și juridice care nu sunt incluse în Registrul nu sunt autorizate și supravegheate de CNPF și nu sunt obligate să respecte regulile de conduită în relația cu investitorii.
- **Fii deschis și onest.** Societatea este obligată să-ți solicite informații privind situația financiară și obiectivele de investiții, cât și informații privind cunoștințele și experiența în domeniul investițiilor de capital. Oferă întotdeauna **informații complete și corecte** pentru a ajuta societatea să-ți ofere/recomande produsele/serviciile care să corespundă profilului și cerințelor tale.
- **Citește cu atenție informațiile furnizate de societăți**, astfel încât să te asiguri ca ai înțeles activitatea societății, caracteristicile/condițiile produsului/serviciilor ce îți sunt oferite, cât și riscurile atașate acestora, și de ce acel produs/serviciu este cel mai potrivit pentru tine.
- **Pune întrebări.** Este important să pui întrebări și să soliciți detalii despre orice lucru care nu îți este clar sau de care nu ești sigur. Niciodată nu ar trebui să achiziționezi un produs/serviciu pe care nu îl înțelegi pe deplin.

Înainte de a investi în instrumente financiare, asigură-te că ești informat asupra situației financiare a emitenților

Pentru a-și atinge scopul de a asigura protecția drepturilor și intereselor investitorilor (acționarilor) pe piața de capital, CNPF și-a concentrat activitatea pe consolidarea, dezvoltarea și adaptarea cadrului legislativ la standardele internaționale, asigurând **transparența informației privind activitatea entităților raportoare**.

În situația unui emitent ale cărui instrumente financiare sunt admise la tranzacționare pe o **pieță reglementată**, ai **dreptul de a fi informat cel puțin** cu privire la:

Informații cu privire la activitatea și performanțele economico-financiare ale entității

- **Rapoartele anuale** ale entității
- **Statutul entității** (în termen de cel mult o lună de la înregistrare), cât și orice modificări și completări a acestuia (maxim la 15 zile de la înregistrare)
- **Opinia auditorului asupra raportului financiar**
- **Strategiile și perspectivele de dezvoltare** a entității
- **Reguli sau proceduri interne** de interes clienților

Informații cu privire la evenimentele și acțiunile, care influențează sau pot influența activitatea entității sau prețul valorilor mobiliare ale acesteia

- Orice modificare a drepturilor aferente valorilor mobiliare
- Noile emisiuni de valori mobiliare
- Decizii cu privire la plata dividendelor/dobânzilor
- Convocarea și hotărârile adunărilor generale ale acționarilor
- Schimbări în organele de conducere sau a societății de audit/societății de registru a emitentului
- Litigii, decizii de reorganizare/insolvabilitate/dizolvare
- Deținerile importante de acțiuni

Informațiile trebuie publicate în **termen de 7 zile de la apariția acestora**

ATENȚIE! Emitenții sunt **obligați să-ti furnizeze la cerere**, în mod gratuit, rapoartele specifice anuale și semestriale privind activitatea desfășurată. De asemenea, ca și investitor, ai dreptul de a solicita emitentului anumite **informații suplimentare și documente publice**.

Informația completă cu privire la cerințele de dezvăluire a informației de către emitenții de valori mobiliare este prezentată în Regulamentul nr.7/11 din 12.02.2016.

Există mai multe surse de informare pe care le poți consulta



- CNPF este autoritatea de reglementare, autorizare și supraveghere a participanților la piața de capital, pe site-ul căreia (www.cnpf.md) găsești informații utile despre:
 - Participanții autorizați pe piața de capital, la secțiunea “**Entități supravegheate**”
 - Informații relevante despre emitenți, tranzacții și alte analize la secțiunea “**Informații statistice și analitice**”
 - Cum să investești pe piața de capital, la secțiunea “**Informații utile**”, unde găsești “Ghidul investitorului”
 - Actele legislative și normative în domeniul valorilor mobiliare, la secțiunea “**Baza normativă**”
 - Analiza pieței de capital în rapoartele anuale, la secțiunea “**Publicații CNPF**”
- De asemenea, poți solicita la CNPF orice informație legată de piața de capital, atât prin stabilirea unei audieri, cât și în scris sau telefonic la **Direcția generală de supraveghere valori mobiliare**, sau la **Direcția monitorizare emitenți**. Datele de contact ale CNPF pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.



- Pentru a asigura protecția investitorilor și informarea corectă a acestora, **BVM publică** toate informații cu privire la valorile mobiliare admise pe piața reglementată și MTF, cotațiile, volumele tranzacționate, și momentul executării tranzacției. Poți găsi aceste informații pe site-ul Bursei (www.moldse.md).



- Pe site-ul Capital Market (www.capital.market.md) găsești informații actuale despre piața de capital și participanții acesteia, emisiunile/modificările de valori mobiliare ale emitenților, previziunile pieței etc, la secțiunea “**Piața de capital**”.
- De asemenea, Capital Market este desemnat ca și operator al **Mecanismului oficial de stocare a informației** (MSI), unde entitățile de interes public sunt obligate să publice informațiile cu privire la situația lor financiară și cu privire la valorile mobiliare emise. Acesta poate fi accesat gratuit la linkul <https://emitent-msi.market.md/ro/>.

Alte surse de informare

- Site-ul Ministerului Finanțelor al Republicii Moldova www.mf.gov.md
- Platforma de educație financiară din Republica Moldova – EDUFIN www.edufin.md
- Pe site-ul Băncii Naționale a Moldovei (www.bnm.org), la secțiunea “**Piețe financiare**” găsești informații despre piața valori mobiliare de stat (VMS) sub forma bonurilor de trezorerie și a obligațiunilor de stat, cât și despre băncile licențiate.



Odată devenit acționar, ai o serie de drepturi dar și de obligații

Mai jos sunt prezentate principalele drepturi și obligații ale acționarilor, în conformitate cu **Legea Societăților pe Acțiuni**:

Care sunt drepturile mele ca și acționar?

Drepturile tale ca și acționar diferă în funcție de cota deținută (acționar minoritar/majoritar), de tipul acțiunilor deținute (ordinare, preferențiale) și de drepturile atașate acestora, cât și de piața pe care acestea sunt tranzacționate. Printre principalele drepturi se numără:

- Să fii informat de convocarea Adunării Generale ale Acționarilor (AGA), să **participi la aceasta, să alegi și să fi ales** în organele de conducere ale societății;
- Să **votezi** în cadrul AGA, dacă sunt îndeplinite cerințele minime de deținere, în caz contrar ai dreptul de a **participa** la discutarea chestiunilor de pe ordinea de zi a AGA
- Să iei la **cunoștință de materialele pentru ordinea de zi a AGA**;
- Să iei la **cunoștință și să faci copii** de pe documentele societății;
- Să **primești dividendele** anunțate proporțional cu deținerile tale;
- Să **înstrăinezi**, în modul prevăzut de Statut, acțiunile care îți aparțin, să le pui în gaj sau în administrare fiduciară;
- Să **ceri răscumpărarea** acțiunilor care îți aparțin, conform legii sau Statutului societății, și să **alegi modalitatea de informare** privind acceptarea prețului și de **efectuare a plății**
- Să **primești o parte din bunurile** societății în cazul **lichidării** ei;
- Să **delegi** exercitarea drepturilor tale unui reprezentant sau custode, de a-l **înlocui** oricând pe acesta sau de a-i **retrage** împuternicirea;
- Ca și **acționar minoritar**, ai dreptul de a solicita acționarului majoritar să-ți **achiziționeze acțiunile** conform prevederilor legale;

Dar obligațiile?

- Să **informezi persoana care ține registrul acționarilor** despre toate schimbările din datele tale, introduse în registru;
- Să **dezvălui informația** despre tranzacțiile cu acțiunile societăților entități de **interes public**, în conformitate cu legea privind piața de capital;
- Să **îndeplinești alte obligații** prevăzute de Legea Societăților pe Acțiuni
- Acționarii persoane cu funcții de răspundere ale societății sunt obligați să **comune în scris societății și CNPF** despre toate tranzacțiile lor cu acțiunile societății, în modul prevăzut de legislația privind piața de capital.
- Dacă prin nerespectarea obligațiilor de mai sus ai cauzat societății un prejudiciu, vei **răspunde în fața societății cu mărimea prejudiciului cauzat**.
- În cazul în care se stabilește prin decizie a instanței de judecată că ai înaintat în mod abuziv, cu rea-credință și neîntemeiat cereri de chemare în judecată contra societății și/sau altor acționari, sesizări la CNPF, organele de drept și/sau alte autorități publice, ai obligația de a **repara prejudiciul material** cauzat societății și/sau acționarilor. De asemenea, în cazul în care fapta este prevăzută și de Codul contravențional sau de Codul penal, se poate ajunge și la **răspunderea contravențională sau penală**, conform legislației.



Dacă ai obținut acțiuni contra bonurilor patrimoniale și dorești să-ți exerciți dreptul de răscumpărare a acestora, trebuie să cunoști pașii pe care trebuie să-i urmezi

Procesul de răscumpărare al acțiunilor obținute contra bonurilor patrimoniale

Depunerea cererii de răscumpărare

1

Va trebui să depui o **cerere** la societate, în care vei specifica:

- Datele tale de identificare
- Denumirea emitentului și acțiunile deținute;
- Modalitatea de informare privind acceptare/refuzare a prețului și efectuarea plății, în caz de acceptare, pentru acțiuni ce vor fi vândute

La cerere vei **anexa**:

- Extrasul din registrul deținătorilor de valori mobiliare și
- Declarația pe propria răspundere precum că acțiunile nu sunt grevate cu obligații.

Răspunsul societății și al acționarului majoritar la cerere

2

- Societatea, în termen de 3 zile lucrătoare de la data de primire a cererii, anunță acționarul majoritar și CNPF despre cererea primită.
- Acționarul majoritar este obligat, în **termen de 30 de zile lucrătoare** de la primirea cererii de către societate, să-ți **comuneze prețul**, care este stabilit în conformitate cu prevederile legale

Acceptul/refuzul ofertei de preț

3

- Ai dreptul de a **accepta/refuza prețul acordat** de acționarul majoritar.
- În caz de acceptare a prețului, acționarul majoritar **achită acțiunile**, conform cererii depuse, în **cel mult 30 de zile lucrătoare** de la data de acceptare a prețului.
- Răscumpărarea acțiunilor are loc prin transferul direct al dreptului de proprietate la Societatea de Registru.

Răscumpărarea acțiunilor

4

- În caz de refuz a prețului, acționarul minoritar comunica în scris acționarului majoritar refuzul.
- Pentru a evalua dacă modul de determinare a prețului a fost stabilit în conformitate cu prevederile legale, acționarul minoritar solicită documentele de determinare a prețului de la acționarul majoritar, și poate să **contacteze CNPF**, pentru acordarea de consiliere necesară.

Înregistrarea transferului dreptului de proprietate

5

- După efectuarea plății, acționarul majoritar prezintă Societății de Registru documentele pentru **înregistrarea transferului dreptului de proprietate** asupra acțiunilor răscumpărate de la acționarul minoritar
- Acționarul majoritar și registratorul vor **prezenta la CNPF** informația despre satisfacerea cererilor acționarilor minoritari



Pentru a-ți fi asigurate investițiile, trebuie să fii protejat împotriva abuzurilor pe piața reglementată sau MTF

Abuzul pe piață definește apariția unei situații între părțile implicate în tranzacțiile de pe piața de capital, ce contravine principiului privind tratamentul egal al tuturor investitorilor, cum ar fi:

Utilizarea informațiilor care nu sunt publice

Utilizarea **informațiilor care nu sunt publice** (informații privilegiate) de către o persoană care deține informații privilegiate (insider) pentru sine sau pentru o terță parte interesată, în mod direct sau indirect, în scopul dobândirii/înstrăinării instrumentelor financiare la care se referă informațiile în cauză.

Manipularea pe piața de capital

- Prin **diseminarea de informații incorecte sau eronate** ce duc la **distorsionarea cererii, ofertei sau prețului instrumentelor financiare**.
- Prin efectuarea de **tranzacții fictive sau prin înșelăciune sau aplicarea de ordine de tranzacționare fictive**.

Cum te protejezi împotriva abuzului pe piață?

- În scopul protecției intereselor consumatorilor și în vederea recâștigării și menținerii încrederii tuturor părților implicate pe piața financiară nebanară din Republica Moldova, CNPF supraveghează și reglementează piața în scopul de a **preveni, detecta și sancționa abuzul pe piață**.
- În cazul identificării unui abuz pe piața de capital, CNPF are dreptul de **efectua controale**, de a informa alte autorități și de a decide **aplicarea sancțiunilor** necesare de la avertismente până la suspendarea sau retragerea licențelor și autorizațiilor, suspendarea sau interzicerea activității pe piață sau aplicarea de amenzi.
- În cazul în care ai fost victima unui abuz sau deții informații cu privire la existența unui abuz pe piața de capital, **contactează societatea de investiții sau Bursa de Valori Moldova (BVM)**. Dacă nu ești satisfăcut de modul în care petiția a fost soluționată poți contacta **CNPF - Direcția generală de supraveghere valori mobiliare**, sau **Direcția monitorizare emitenți**. Datele de contact ale CNPF pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.



În caz de conflict, ai disponibile mai multe căi de soluționare a acestuia



**Încearcă să
soluționezi
conflictul pe
cale amiabilă**



**Depune
o petiție**



**Acționează
în instanța
de judecată**

- Înainte de a ajunge spre rezolvare la autoritățile competente, este recomandat să contactezi persoana fizică sau juridică împotriva căreia vrei să depui plângere pentru a-i explica nemulțumirea, și pentru a agreea de comun acord o **soluționare amiabilă a problemei/conflictului**.
- **Asigură-te ca nu este vorba de o neînțelegere** prin solicitarea unor documente/ informații suplimentare persoanei în cauză, care te vor ajuta să înțelegi pe deplin situația și să concluzionezi dacă într-adevăr s-a produs o încălcare a clauzelor contractuale sau a legislației în vigoare.
- De asemenea, **te poți adresa la CNPF** pentru a solicita orice informație legată de piața de capital, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Direcția generală de supraveghere valori mobiliare**, sau la **Direcția monitorizare emitenți** în cazul în care ai tranzacționat în afara pieței reglementate. Datele de contact ale CNPF pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.
- Pas 1: În cazul în care problema **nu este rezolvată pe cale amiabilă**, poți sesiza persoana fizică sau juridică vizată **prin depunerea unei petiții către aceasta**.
- Pas 2: **Dacă nu ești satisfăcut** de modul în care petiția a fost soluționată de către persoana fizică sau juridică vizată, ai dreptul **să adresezi petiția la CNPF sau poți acționa direct în instanța de judecată**
- Petiția se poate înregistra la CNPF astfel:
 - Prin serviciile poștale sau personal la sediu (prin intermediul registraturii) la adresa mun.Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77
 - Prin e-mail la adresa info@cnpf.md
 - Apelând linia de încredere (+373 22) 859-405
- Vezi detalii cu privire la modul de completare, depunere și soluționare a unei petiții în Anexele ghidului
- În cazul în care conflictul nu se poate rezolva pe cale amiabilă sau prin petiție, poți oricând **depune o acțiune în instanța de judecată**
- Însă înainte de a apela la aceasta metodă trebuie să ții cont de faptul că acțiunea în judecată este o procedură complicată ce presupune **timp și cheltuieli**.
- În cazul în care instanța de judecată decide în favoarea ta, **cheltuielile de judecată ar putea fi suportate de persoana împotriva căreia ai acționat în instanță**.

III. Piața de asigurări

3.1 Piața de asigurări din Republica Moldova

3.2 Informații necesare în alegerea unei asigurări

3.3 Drepturile și obligațiile asiguratului

3.4 Măsuri disponibile în caz de conflict



Asigurările reprezintă o metodă bună de a te proteja financiar împotriva riscurilor care pot apărea în viitor



Cum se definește piața asigurărilor?

- **Piața de asigurări** reprezintă locul de întâlnire dintre **cererea de asigurare**, venind din partea persoanelor fizice și juridice care doresc să încheie diferite **tipuri de asigurări și oferta de asigurare**, ce vine din partea societăților licențiate de CNPF să funcționeze în domeniul asigurărilor.
- **Asigurarea** este un instrument de protecție prin care o persoană fizică sau juridică – numit **Asigurat**, cedează anumite riscuri unei societăți licențiate – numită **Asigurător**, prin plata unei sume de bani numită **primă de asigurare**, și care obligă Asigurătorul la plata unei sume de bani, în cazul în care riscurile acoperite de asigurare au loc.



Care sunt tipurile de asigurări?

- Asigurările se pot clasifica în funcție de riscurile pe care le acoperă:
 - **Asigurările de viață**, care te pot proteja împotriva riscului de accidente, vătămări corporale, incapacitatea temporară/permanentă de muncă din boală/accident, boli grave, șomaj, deces etc
 - **Asigurare de bunuri**, care te protejează împotriva riscului de daună, furt, incendii și calamități ale naturii etc
 - **Asigurare de răspundere civilă**, care te asigură împotriva răspunderii pe care o ai față de persoanele fizice sau juridice pentru prejudiciile cauzate lor, cele mai întâlnite fiind încheiate împotriva riscului de accidente auto
 - **Asigurări de credite, garanții și pierderi financiare**, care te protejează în caz de insolvabilitate, incapacitatea de a restitui creditele luate, nerealizarea veniturilor, cheltuieli neprevăzute, alte pierderi financiare
- După modul de efectuare, există două tipuri de asigurări:
 - **Asigurare obligatorie**, care se încheie conform condițiilor prevăzute de lege (ex: RCA, Cartea Verde)
 - **Asigurare benevolă** (facultativă), care se încheie în baza condițiilor stabilite printr-un contract de asigurare.



Cum poți încheia o poliță de asigurare?

- Pentru a beneficia de o poliță de asigurare ai opțiunea de a **încheia un contract de asigurare direct** cu un **Asigurător** autorizat sau **printr-un Intermediar** în asigurări autorizat
- În baza contractului vei **plăti o primă de asigurare** către Asigurător, iar în cazul producerii evenimentului pentru care s-a încheiat contractul de asigurare Asigurătorul îți va **plăti suma calculată conform contractului de asigurare**, numită **despăgubire de asigurare** în cazul asigurărilor de bunuri și de răspundere civilă, sau **indemnizație de asigurare** în cazul asigurărilor de viață.



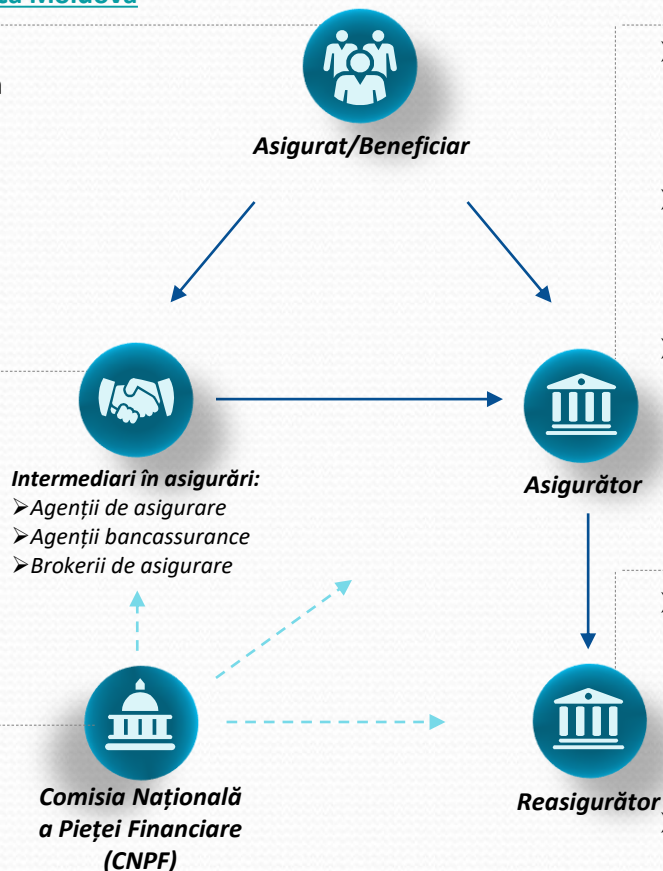
Pentru a lua o decizie informată, este important să cunoști cum funcționează piața asigurărilor din Republica Moldova și care sunt participanții acesteia

Structura pieței de asigurări din Republica Moldova

- **Asiguratul** este persoana care are încheiat sau pentru care s-a încheiat un contract de asigurare (**beneficiar**) cu Asigurătorul. Asiguratul și beneficiarul pot fi aceeași persoană.
- Asiguratul are opțiunea de a încheia contractul de asigurare **direct** cu Asigurătorul sau **printr-un Intermediar** în asigurări.

- **Intermediarii în asigurări** intermediază încheierea contractului de asigurări între Asigurat și Asigurător
- Cunoscând foarte bine particularitățile pieței, intermediarul te poate **consilia** pentru a-ți recomanda cea mai bună soluție dintr-o multitudine de opțiuni

- **CNPF** reglementează și autorizează activitatea asigurătorilor/reasigurătorilor/intermediarilor și supraveghează respectarea legislației de către aceștia.
- În caz de încălcare a drepturilor contractuale de către Asigurător/Intermediar, te poți adresa CNPF-ului în vederea soluționării conflictului



- **Asigurătorul** este persoana juridică înregistrată în Republica Moldova care deține licență pentru desfășurarea activității de asigurare.
- În baza contractului de asigurare încheiat, Asigurătorul urmează **să achite Asiguratului sumele cuvenite, ca urmare a producerii riscului asigurat**
- Un Asigurător are opțiunea de a încheia contract cu un **Reasigurător** pentru a-si reduce riscul insolvenței sau inabilității de a plăti Asiguratului despăgubirile specificate în contract, în cazul materializării riscurilor acoperite de asigurare.
- În baza unei prime primite de la Asigurător, **Reasigurătorul** va acoperi o parte din indemnizațiile/despăgubirile ce trebuie achitate de Asigurător Asiguratului, în cazul în care se materializează riscurile specificate în contractul încheiat între cei doi.
- Cedarea riscului în reasigurare de către un Asigurător, **nu afectează relația contractuală dintre Asigurat și Asigurător**, drepturile și obligațiile contractuale rămân în continuare ale Asigurătorului.



Înainte de a încheia un contract de asigurare, informează-te asupra asigurătorilor și a produselor pe care aceștia le oferă, astfel încât să iei o decizie corectă

Verifică licența Asigurătorului

- Pentru a beneficia de protecția deplină a legislației din domeniu, înainte de a alege un asigurător sau un intermediar în asigurări, **verifică dacă acesta este autorizat și supravegheat de CNPF. Lista Companiilor și brokerilor de asigurare licențiați** este disponibilă pe site-ul CNPF (www.cnpf.md) la secțiunea „Entități Supravegheate”.
- Verifică tipul de licență acordat Asigurătorului, deoarece aceștia își pot desfășura activitatea **numai în limita claselor de asigurări** pentru care are licență

Informează-te cu privire la situația financiară a Asigurătorului

- **ATENȚIE!** Din momentul în care se declară insolvența Asigurătorului ai dreptul de a **rezilia contractul și de a solicita rambursarea primelor pentru perioada neexpirată**, însă procesul poate fi de durată. Pentru a preveni acest risc, înainte de a alege un Asigurător este important să **te informezi cu privire la situația financiară** a acestuia prin accesarea informațiilor făcute publice de către acesta (bilanț, raport privind rezultatele financiare, raportul auditorului).
- De asemenea, poți accesa informații cu privire la **indicatorii de bază** ai Asigurătorilor, **numărul petițiilor** înregistrate de fiecare Asigurător, de pe site-ul Comisiei (www.cnpf.md), la secțiunea „Informații statistice și analitice”, cat și pe site-ul asigurătorului unde poți găsi informații publice relevante.

Solicită informații despre produsele pe care urmează să le achiziționezi

- Pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de asigurare, **solicită Asigurătorului/intermediarului în asigurări informații privind condițiile, termenele, limitele sau excepțiile contractului și prima de asigurare**
- **Citește cu atenție toate informațiile primite** cu privire la **caracteristicile produselor** propuse și la costuri, compară mai multe oferte și decide care produs ți se potrivește.
- În procesul decizional, poți **solicita informații de la un Intermediar în asigurări**, care te poate consilia pentru a-ți recomanda cea mai bună soluție dintr-o multitudine de opțiuni

Există mai multe surse de informare pe care le poți consulta



- CNPF este autoritatea de reglementare, autorizare și supraveghere a asigurătorilor/intermediarilor/reasigurătorilor, pe site-ul căreia (www.cnpf.md) găsești informații utile despre:
 - Lista asigurătorilor și a intermediarilor în asigurări licențiate, la secțiunea “**Entități supravegheate**”
 - Informații cu privire la indicatorii de bază ai Asigurătorilor, numărul petițiilor înregistrate de fiecare Asigurător, la secțiunea “**Informații statistice și analitice**”
 - Cum să încheie o poliță de asigurare, la secțiunea “**Informații utile**”, unde găsești “Ghidul asiguratului”
 - Actele legislative și normative în domeniul asigurărilor, la secțiunea “**Baza normativă**”
 - Sistemul informațional RCA Data, precum întrebări frecvente, îndrumător video și legislația în vigoare, la secțiunea “**Sistem informațional RCA Data**”. Tot la această secțiune, prin accesarea linkului <https://rca.cnpf.md/>, puteți **verifica online veridicitate** poliței de asigurare RCA/ certificatului de asigurare Carte Verde.
- De asemenea, poți solicita la CNPF orice informație legată de piața asigurărilor, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Direcția generală supraveghere asigurări**. Datele de contact ale CNPF pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.



- Pe site-ul Biroului Național al Asigurătorilor de Autovehicule din Moldova (www.bnaa.md) găsești informații cu privire la polița internațională de asigurare de răspundere civilă “Carte Verde”, și anume de unde poți procura asigurarea, cum procedezi în caz de accident, care sunt companiile de asigurare autorizate să emită polița „Carte Verde”, informații despre Fondul de Protecție a Victimelor Străzii și Fondul de Compensare etc



- Pe site-ul Capital Market (www.capital.market.md) la secțiunea “**Piața de asigurări**” găsești informații actuale despre piața asigurărilor și participanții acesteia, precum modificările legislative în domeniu, situația pieței, sfaturi pentru asigurați etc

Alte surse de informare

- Site-urile asigurătorilor/intermediarilor în asigurări, cât și panourile de informare afișate la sediile acestora
- Pe site-ul Uniunii Asigurătorilor din Moldova (www.uam.md) se publică cu regularitate informații despre evenimente, articole apărute în mass-media și informații statistice și analitice privind piața de asigurări din Moldova. De asemenea, pe site poate fi găsită legislația națională care reglementează domeniul asigurări.
- Pe portalul <http://asigurare.md/> găsești analiza problemelor și proceselor ce influențează dezvoltarea pieței de asigurări din Moldova, indicatorii companiilor, cât și informații utile pentru asigurați.



După ce ai încheiat un contract de asigurare, este important să-ți cunoști drepturile contractuale în calitate de asigurat ...



Drepturi cu privire la documentație

- De a **primi un exemplar al contractului de asigurare**. Verifică întotdeauna dacă contractul este semnat de o persoană cu funcție de răspundere în cadrul Societății de Asigurare în conformitate cu Statul acesteia, altfel contractul ar putea fi considerat nul!
- De a **primi cec de casă pentru orice plată efectuată** în baza contractului. ATENȚIE! Nu efectua niciodată plăți fără a primi un document fiscalizat de la Asigurător/Intermediar!



Drepturi cu privire la despăgubire/indemnizație

- De a **alege modalitatea de plată a despăgubirii**, care poate fi: în numerar, prin virament în contul bancar specificat de tine, prin restabilirea sau repararea bunurilor sau prin prestarea de servicii
- Dacă acțiunea de constatare a cazului asigurat durează mai mult de o lună, ai dreptul să **solicști în scris asigurătorului un avans** din indemnizația/ despăgubirea de asigurare proporțional obligației de plată cu condiția ca aceasta obligație și marimea ei nu trezesc îndoieli
- În caz de încălcare a termenului de plată a indemnizației/despăgubirii de asigurare din vina asigurătorului, ai dreptul de a **încasa de la acesta o penalitate de 0,1%** din suma indemnizației/despăgubirii, pentru fiecare zi de întârziere
- În cazul în care Asigurătorul refuză plata integrală sau parțială a indemnizației/despăgubirii de asigurare, ai dreptul de a **primi în scris o decizie motivată de la acesta**, în termenele indicate în condițiile indicate în lege sau în contractul de asigurare.
- De a **contesta în instanța de judecată refuzul Asigurătorului** de a plăti indemnizația/despăgubirea de asigurare



Alte drepturi

- De a **modifica riscurile** pentru care ești asigurat, caz în care va fi recalculată prima de asigurare în baza unui act adițional
- În **caz de reziliere sau de nulitate a contractului**, ai dreptul de a **și se restitui** primele de asigurare plătite în cazul asigurărilor de bunuri, de persoane sau de răspundere civilă, sau **rezerva acumulată** în cazul asigurărilor de viață, conform contract
- În cazul în care Asigurătorul **dorește să transfere portofoliul de asigurare** către un alt Asigurător, ai dreptul de a fi **informat** printr-un anunț în Monitorul oficial despre decizia acestuia, și ai la dispoziție un termen prealabil de o lună pentru prezentarea eventualelor pretenții
- De asemenea, trebuie să fii **informat și asupra Asigurătorului care a acceptat transferul**, în termen de 15 zile din data intrării în vigoare a deciziei de aprobare a transferului, printr-un anunț în Monitorul Oficial.



...dar și obligațiile, pentru a evita riscul de a încălca clauzele contractuale ce poate duce la anularea poliței de asigurare



În momentul încheierii poliței

- **E important să citești cu atenție orice document** înainte de semnare și de a te asigura că termenii oferiți sunt corecți și ti se potrivesc
- **Oferă întotdeauna informații complete și corecte**, în caz contrar în cazul producerii evenimentului pentru care ești asigurat **riști refuzul plății despăgubirii/indemnizației** dacă Asigurătorul concluzionează ca nu ai furnizat datele corecte



Pe durata contractului de asigurare

- **Ai obligația de a plăti primele de asigurare la termenul scadent**, conform contract. ATENȚIE! În cazul în care nu achiziți primele sau le achiziți cu întârziere, riști încetarea contractului, caz în care Asigurătorul este absolvit de la plata despăgubirii/indemnizației de asigurare, cât și
- **De a păstra dovada plății primelor de asigurare. Solicită întotdeauna cec de casă** pentru orice plata efectuată în baza contractului!



În cazul producerii evenimentului pentru care ești asigurat

- Ai obligația de a **depune cerere de despăgubire/indemnizație** în termenul specificat în contract
- Ai obligația de a **pune la dispoziția Asigurătorului documentele solicitate în termenele stabilite în contract**, în vederea stabilirii despăgubirii/indemnizației de plata. ATENȚIE! Solicită întotdeauna Asigurătorului în **scris lista completă a documentelor necesare**, pentru a nu se întârzia soluționarea cazului tău!
- În cazul asigurărilor de bunuri și răspundere civilă, ai obligația de a pune la **dispoziția Asigurătorului bunul avariat pentru examinare în termenul stabilit în contract, altfel iti poti pierde dreptul de a primi despăgubire**

ATENȚIE! Citește cu atenție clauzele finale contractuale cat și condițiile de asigurare cu privire la **riscurile asigurate, franciză** acolo unde este cazul (parte din prejudiciu suportată de asigurat), metoda de calcul a despăgubirii/indemnizației, termenele de plata, suma asigurată, limitele sau excepțiile contractului și stabilește dacă termenii contractuali sunt corecți și ti se potrivesc. **Nu ezita să pui întrebări și să soliciți detalii** despre orice lucru care nu îți este clar sau de care nu ești sigur. Niciodată nu ar trebui să achiziționezi un produs/serviciu pe care nu îl înțelegi pe deplin.



Pe lângă drepturile și obligațiile ce trebuie respectate în cazul tuturor asigurărilor, trebuie să cunoști și clauzele specifice fiecărui tip de asigurare

Asigurări de bunuri

- La încheierea contractului, asiguratorul are dreptul să **examineze bunurile** pentru a constata existența și starea lor reală, iar după încheierea contractului are dreptul să **verifice modul în care este întreținut** bunul asigurat
- Ai **obligația de a întreține bunul asigurat** în conformitate cu stipulările stabilite în contract pentru a preveni producerea riscului asigurat, iar la producerea riscului ai **obligația de a lua măsuri de limitare a pagubelor**.
- Ai **obligația de a declara existența unor alte asigurări** pentru același bun la diferiți asiguratori, atât la încheierea contractului, cât și după
- Dacă în cazul înstrăinării bunurilor asigurate, dobânditorul dorește menținerea valabilității contractului de asigurare, vânzătorul are obligația de a **notifica asiguratorul**, în decursul a 10 zile de la data înstrăinării, despre înstrăinarea bunurilor asigurate.
- Contractul de asigurare poate să **prevadă aplicarea francizei** (parte din prejudiciu suportată de asigurat).
- **Despăgubirea nu poate depăși** valoarea bunurilor la data producerii evenimentului asigurat și nici cuantumul prejudiciului real suportat.

Asigurări de răspundere civilă

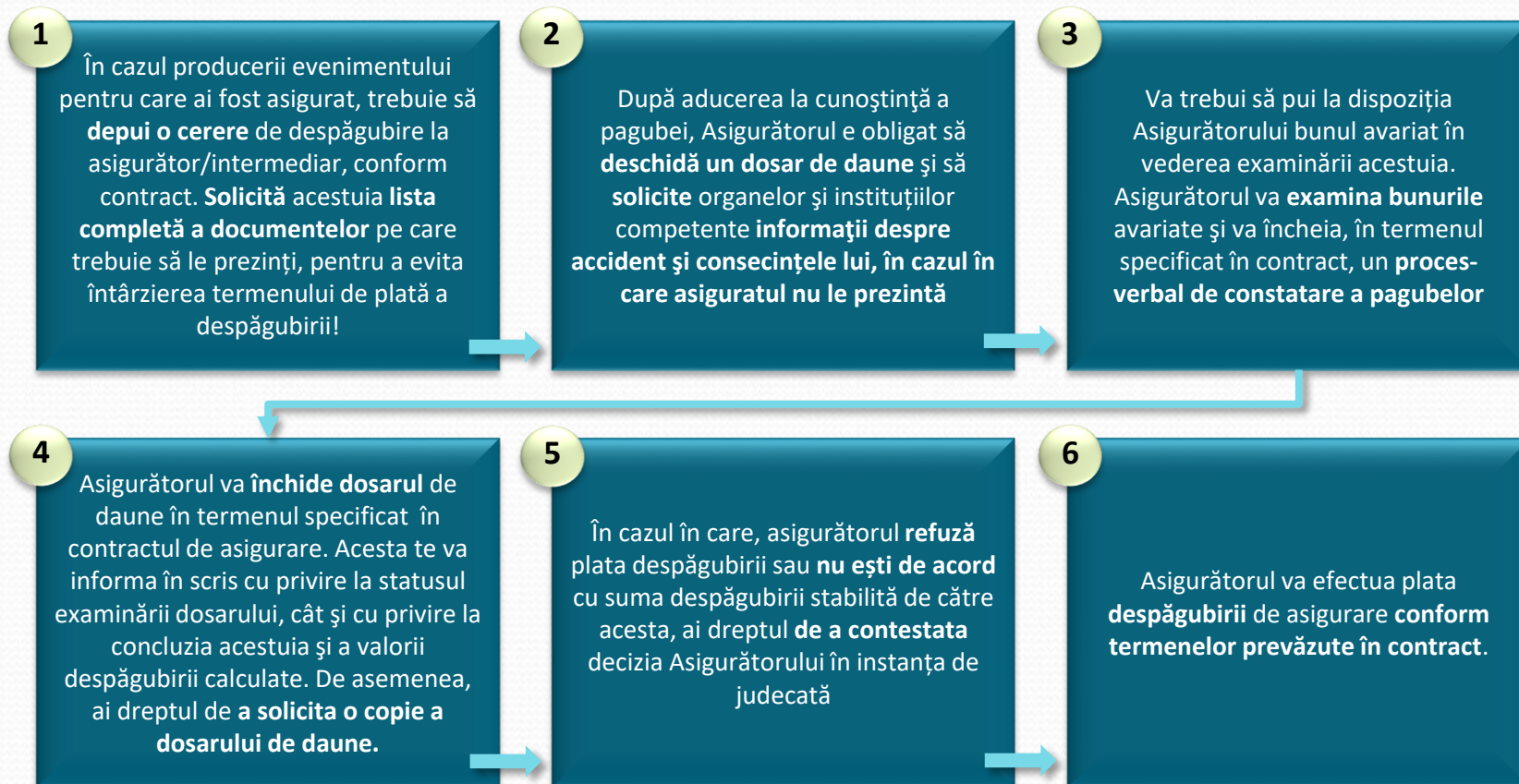
- Asiguratorul **poate fi chemat în judecată**, de persoanele pagubite, în limitele obligațiilor ce îi revin prin contractul de asigurare.
- Despăgubirea se **stabilește potrivit unui acord dintre persoana pagubită și asigurator**, potrivit contractului ori unei hotărâri judecătorești
- Asiguratorul este **în drept**:
 - să participe, în lipsa asiguratului și independent de voința lui, la examinarea circumstanțelor producerii cazului asigurat;
 - să prezinte instituțiilor de rigoare interpelări, adrese și petiții care ar viza circumstanțele cazului pretins asigurat;
 - să conteste, după caz, în instanța de judecată actele emise de către organele de constatare a circumstanțelor producerii cazului asigurat, precum și deciziile adoptate referitor la stabilirea culpei asiguratului în producerea cazului asigurat.

Asigurări de viață

- Ai dreptul **de a desemna un beneficiar** fie la încheierea contractului, fie în cursul executării lui, prin declarație scrisă comunicată asiguratorului sau prin testament. **Înlocuirea sau revocarea** beneficiarului se permite **oricând** în cursul executării contractului
- Indemnizația de asigurare se **plătește asiguratului** sau, în caz de deces al acestuia, **beneficiarului** desemnat de el, sau în lipsa acestuia **moștenitorilor**
- Ai dreptul să **reziliezi contractul** de asigurare, fără plata vreunui cost, **pe o perioadă de 20 de zile** de la data semnării contractului de către asigurator
- Cu acordul asiguratorului, ai dreptul să **beneficieze de un împrumut cu dobândă** în limitele rezervei acumulate.



În cazul producerii evenimentului pentru care ai fost asigurat trebuie să urmezi anumiți pași pentru a obține despăgubirea care ți se cuvine



Asigurătorul este obligat prin lege să soluționeze cazul **respectând termenii contractuali**. Pentru a **asigura rezolvarea rapidă și legală a cazului tău**, trebuie să **sesizezi imediat** asigurătorul de producerea evenimentului, să pui la dispoziția acestuia **toate documentele solicitate** și să **facilitezi procesul de examinare** a bunului într-un termen cât mai scurt.



În caz de conflict, ai disponibile mai multe căi de soluționare a acestuia



**Încearcă să
soluționezi
conflictul pe
cale amiabilă**



**Depune
o petiție**



**Acționează
în instanța
de judecată**

- În caz de conflict sau nemulțumire, se recomandă luarea legăturii directe cu Asigurătorul/Intermediarul pentru a încerca rezolvarea amiabilă a problemei înainte de a apela la autoritățile de reglementare sau la acțiuni legale.
- **Asigură-te că nu este vorba de o neînțelegere** prin solicitarea unor documente/ informații suplimentare de la Asigurătorul/Intermediarul în cauză, care te vor ajuta să înțelegi pe deplin situația și să concluzionezi dacă într-adevăr s-a produs o încălcare a clauzelor contractuale sau a legislației în vigoare.
- De asemenea, **te poți adresa la CNPF** pentru a solicita orice informație legată de piața asigurărilor, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Direcția generală supraveghere asigurări**. Datele de contact ale Comisiei pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.
- Pas 1: În cazul în care problema **nu este rezolvată pe cale amiabilă**, se poate sesiza **Asigurătorul/Intermediarul vizat prin depunerea unei petiții**
- Pas 2: Dacă **nu ești satisfăcut** de modul în care petiția a fost soluționată de către acesta, ai dreptul **să adresezi petiția la CNPF sau poți acționa direct în instanța de judecată**
- Petiția se poate înregistra la CNPF astfel:
 - Prin serviciile poștale sau personal la sediu (prin intermediul registraturii) la adresa mun.Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77
 - Prin e-mail la adresa info@cnpf.md
 - Apelând linia de încredere (+373 22) 859-405
- Vezi detalii cu privire la modul de completare, depunere și soluționare a unei petiții în Anexele ghidului
- În cazul în care Asigurătorul/Intermediarul nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale față de tine și problema nu se poate rezolva pe cale amiabilă sau prin petiție, poți **acționa legal în instanță**.
- Însă înainte de a apela la această metoda trebuie să ții cont de faptul că acțiunea în judecată este o procedură complicată ce presupune **timp și cheltuieli**.
- În cazul în care instanța de judecată decide în favoarea ta, **cheltuielile de judecată ar putea fi suportate de către Asigurător/Intermediar**.

IV. Sectorul de microfinanțare

4.1 Sectorul de microfinanțare din Republica Moldova

4.2 Organizațiile de Microfinanțare

4.3 Asociațiile de Economii și Împrumut



Microfinanțările pot fi o sursă importantă de capital financiar pentru persoanele fizice, dar și pentru IMM-uri



Cum se definește sectorul de micro finanțare?

- **Sectorul de microfinanțare** din Republica Moldova cuprinde organizațiile care oferă microfinanțare pe piața nebancară, și anume **Organizațiile de Microfinanțare** și **Asociațiile de Economii și Împrumut**.
- **Microfinanțările** reprezintă o sursă suplimentară de finanțare pentru persoanele fizice și juridice care doresc să obțină resurse financiare. Această sursă de finanțare oferă anumite avantaje consumatorului față de creditele bancare tradiționale, cum ar fi un timp mai mic de acordare, cât și ușurința cu care pot fi accesate, însă poate presupune dobânzi mai mari.



Care sunt produsele sectorului de micro finanțare?

- În cadrul sectorului de microfinanțare poți solicita **împrumuturi în formă de mijloace bănești**, în schimbul plății unei dobânzi, iar la scadență urmează a se restitui întregă sumă a împrumutului
- De asemenea, Asociațiile de Economii și Împrumut oferă membrilor săi posibilitatea de **depunere a economiilor**, în schimbul unei dobânzi pe care o vor încasa
- **ATENȚIE!** Organizațiile de microfinanțare nu sunt în drept să accepte prin ofertă publică mijloace bănești rambursabile de la persoane fizice sau juridice.



Cum poți beneficia de produsele sectorului de micro finanțare?

- Pentru a beneficia de un împrumut trebuie să **închei un contract de împrumut** cu o Organizație de Microfinanțare sau cu o Asociație de Economii și Împrumut autorizată de CNPF
- În baza contractului vei **plăti periodic o rată**, compusă din principal (împrumutul propriu-zis) plus o dobândă, conform unui grafic de plată pe care îl vei primi odată cu contractul de împrumut.
- Spre deosebire de celelalte entități de creditare, înainte de a apela la serviciile unei Asociații de Economii și Împrumut, va **trebui să obții statutul de membru** prin plata unei taxe de membru



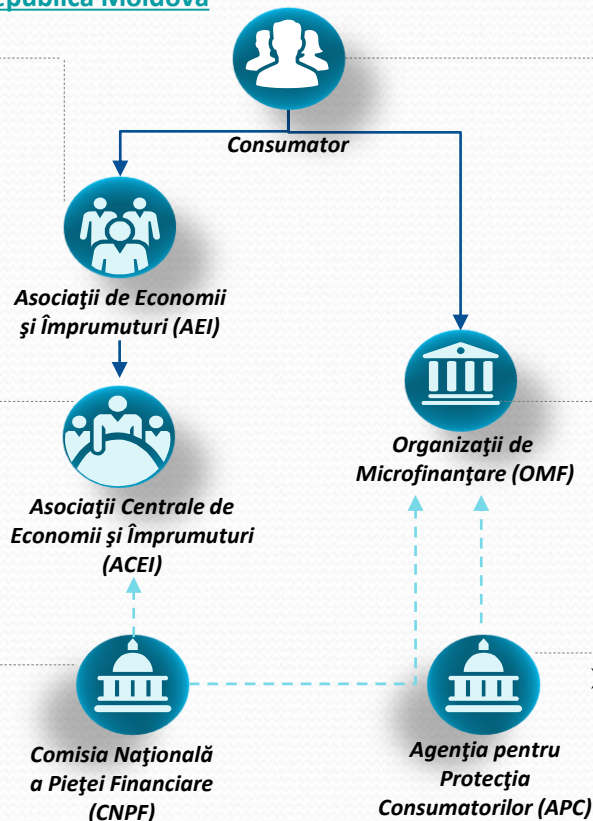
Pentru a lua o decizie informată, este important să cunoști cum funcționează sectorul de microfinanțare din Republica Moldova și care sunt participanții acestuia

Structura Sectorului de Microfinanțare din Republica Moldova

- **Asociațiile de Economii și Împrumut (AEI)** sunt organizații necomerciale constituite benevol de persoane fizice și juridice, asociate pe principii comune, care acceptă de la membrii săi depuneri de economii, le acordă acestora împrumuturi, precum și alte servicii financiare, în conformitate cu categoria licenței pe care o dețin.

- Asociațiile au opțiunea de a deveni membre ale unei **Asociații Centrale de Economii și Împrumut (ACEI)**, care susțin activitatea asociațiilor prin instruiți, consultanță și chiar pot acorda împrumuturi acestora

- **CNPF** este autoritatea ce **reglementează și supraveghează** activitatea Asociațiilor de Împrumut și Economii, iar în cazul Organizațiilor de Microfinanțare reprezintă autoritatea de **monitorizare** a activității acestora.
- În caz de încălcare a drepturilor contractuale de către AEI, te poți adresa CNPF-ului în vederea soluționării conflictului



- Ca și **consumator** pe piața de microfinanțare, ai **opțiunea** de a solicita împrumuturi de la **Asociațiile de Economii de Împrumut** sau de la **Organizațiile de Microfinanțare**, în conformitate cu prevederile legale.
- De asemenea, în cadrul Asociațiilor de Economii și Împrumut ai și opțiunea de a depune economii.

- **Organizațiile de Microfinanțare** sunt societăți pe acțiuni sau cu răspundere limitată care îți pot oferi împrumuturi în baza unui contract cu sau fără dobândă, ce urmează a fi restituite la scadență, conform contract.

- **APC** este autoritatea de **supraveghere** privind respectarea legislației în privința protecției consumatorului, și în particular cu privire la contractele de credit pentru **persoanele fizice** încheiate de Organizațiile de Microfinanțare
- În caz de încălcare a drepturilor contractuale de către OMF, te poți adresa APC-ului în vederea soluționării conflictului

4.2 Organizațiile de microfinanțare

- 4.2.1 Informații necesare în alegerea unei Organizații de Microfinanțare
- 4.2.2 Drepturile și obligațiile consumatorului
- 4.2.3 Măsuri disponibile în caz de conflict



Înainte de a încheia un contract de împrumut, informează-te asupra Organizațiilor de Microfinanțare și a produselor pe care aceștia le oferă, astfel încât să iei o decizie corectă

Verifică lista
Organizațiilor de
Microfinanțare
monitorizate

- Este foarte important să nu apelezi la surse de finanțare pe termen scurt în afara legii, deoarece renunțați la multe dintre protecțiile legale oferite în cadrul instituțiilor monitorizate de microfinanțare și vă puteți expune la riscuri de tip financiar și nu numai.
- **Verifică lista Organizațiilor de microfinanțare monitorizate** care ofera împrumuturi pe site-ul CNPF (www.CNPF.md) în secțiunea „Entități supravegheate”, unde poți găsi și datele de contact ale acestora.
- Organizațiile de microfinanțare sunt obligate să **respecte cerințele Legii 202/2004 privind contractele de credit pentru consumatori**
- De asemenea, organizațiile sunt obligate prin lege să recurgă **numai la metode legale de recuperare** a datoriilor restante (specificate în contract și/sau legislație), astfel poți fi asigurat că aceste entități nu vor folosi metode în afara legii (intimidare, amenințări, violența)

Solicită informații
despre împrumutul
pe care urmează
să-l iei

- Pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de împrumut, poți **solicita Organizației să-ți furnizeze în scris pe suport de hârtie sau electronic**, cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de încheierea contractului sau acceptarea ofertei, **informațiile necesare** cu privire la **caracteristicile împrumutului** și la costurile incluse în **costul total** al împrumutului, care să-ți permită să compari mai multe oferte
- Poți solicita Organizației, în mod gratuit, un exemplar al **proiectului de contract de credit**.
- **Citește cu atenție toate informațiile primite** cu privire la **caracteristicile împrumutului** la costurile pe care le implică, compară mai multe oferte și decide care produs ți se potrivește.

Există mai multe surse de informare pe care le poți consulta



- CNPF este autoritatea de **monitorizare** a organizațiilor de microfinanțare, pe site-ul căreia (www.cnpf.md) găsești informații utile despre:
 - Organizațiile care ofera micro finanțare în Republica Moldova, la secțiunea “**Entități supravegheate**”
 - Informații cu privire la indicatorii de bază ai Organizațiilor de Microfinanțare, la secțiunea “**Informații statistice și analitice**” - **Sectorul plasamente colective, AEI și OMF**
 - Actele legislative și normative în sectorul de microfinanțare, la secțiunea “**Baza normativă**”
- De asemenea, poți solicita la CNPF orice informație legată de sectorul de microfinanțare, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Direcția reglementare și supraveghere plasamente colective și microfinanțare**. Datele de contact ale Comisiei pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.



- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este autoritatea de **supraveghere** privind respectarea legislației de către Organizațiile de Microfinanțare cu privire la contractele de credit încheiate cu **persoanele fizice**, pe site-ul căreia (www.anpc.gov.ro) găsești informații utile cu privire la drepturile consumatorului și măsurile disponibile acestuia în cazul în care nu i-au fost respectate aceste drepturi.



- Pe site-ul Capital Market (www.capital.market.md) la secțiunea “**Piața de creditare**” găsești informații actuale despre piața creditelor și participanții acesteia, precum modificările legislative în domeniu, situația pieței, sfaturi pentru IMM-uri și persoane fizice ce doresc să apeleze la împrumuturi

Alte surse de informare

- Site-urile Organizațiilor de Microfinanțare, cât și panourile de informare afișate la sediile acestora
- Platforma de educație financiară din Republica Moldova – EDUFIN www.edufin.md

Înainte de a semna contractul de împrumut, este important să citești cu atenție condițiile contractuale pentru a te asigura că acestea sunt corecte și ti se potrivesc

Legea 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori stabilește cerințele obligatorii pe care organizațiile de microfinanțare trebuie să le respecte în redactarea contractului de credit, și care vor cuprinde **informații clare și transparente** despre:



Condițiile
generale ale
creditului

- **Tipul de credit și caracteristicile acestuia**
- **Datele de identificare și de contact** ale părților contractante
- **Durata contractului** de credit



Date cu privire la
ratele dobânzilor
aplicate

- **Rata dobânzii** aferente creditului, fixă și/sau flotantă, ce se aplică anual sumei trase din credit
 - **Dobânda anuală efectivă și** toate ipotezele folosite pentru calculul acestei rate.
 - **Rata dobânzii aplicabilă în cazul ratelor restante**
- ATENȚIE!** În momentul contractării unui credit, un **rol extrem de important îl are cunoașterea dobânzii anuale efective (DAE)**, exprimată ca procent anual din valoarea totală a creditului și prin care se determină **costul total al creditului**



Date privind
suma creditului și
structura plăților

- **Valoarea totală a creditului**, care este **suma obținută** în urma contractului de credit
- **Valoarea totală plătită**, care este suma ce urmează **să o restitui**, și este egală cu suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului în urma aplicării DAE
- **Suma, numărul și frecvența ratelor de plată** ce urmează să le efectuezi, cât și modul de alocare al plăților. În acest sens ai dreptul de a solicita creditorului în mod gratuit **Graficul de rambursare!**



Alte costuri care
nu sunt incluse în
rata dobânzii

- Fii atent la costurile “ascunse”** sub formă de comisioane, dobânzi, penalități etc **de care vei fi responsabil de plată** fără a fi conștient la momentul semnării. Pentru a preveni acest risc, citește cu atenție informații cu privire la:
- Comisioanele de administrare
 - Penalități datorate în caz de neplată
 - Necesitatea plății unor taxe notariale și costuri în legătură cu încheierea și înregistrarea contractului de credit



Alte cerințe ce
trebuie cunoscute
înainte de a semna

- **Drepturile și responsabilitățile** consumatorului ce decurg din contractul de credit, pe care le vom detalia în continuare
- Avertizări cu privire la **consecințele neefectuării plăților**
- **Garanțiile și asigurările necesare**, dacă este cazul
- Denumirea și adresa autorității de supraveghere competente, după caz

În angajarea într-un împrumut, este esențial ca aceste aspecte să fie comunicate clar și conform legii! Altfel, te poți expune la entități ce folosesc metode de „împrumuturi de tip prădător” sau „creditare de ruinare”. Deși legea stabilește cerințe de transparență în termenii și condițiile acordării de împrumuturi/credite prin măsurile mai sus menționate, tu ca și consumator deții o **responsabilitate critică de a citi cu atenție orice document înainte de a semna** și de a te asigura că termenii oferiți sunt corecți și ti se potrivesc.



După ce ai încheiat un contract de împrumut, este important să-ți cunoști drepturile contractuale în calitate de împrumutat....



Drepturi cu privire la documente

- Ai dreptul de a te adresa și de a primi de la **biroul istoriilor de credit**, care îți păstrează istoria de credit, o **dată pe an fără plată** și ori de câte ori dorești - contra plată, **raportul de credit** referitor la istoria ta de credit.
- De a **primi un exemplar al contractului de credit**. Verifică întotdeauna dacă contractul este semnat de o persoană cu funcție de răspundere în cadrul Organizației în conformitate cu Statul acesteia, altfel contractul ar putea fi considerat nul!
- De a **primi cec de casă** pentru orice plată efectuată în baza contractului. Nu efectua niciodată plăți fără a primi un document fiscalizat de la creditor!



Drepturi cu privire la informare

- De a **fi informat în scris de către creditor cu privire la orice modificare a ratei dobânzii** aferente creditului, înainte ca modificarea să intre în vigoare, cât și cu privire la valoarea, numărul sau frecvența plăților de efectuat după intrarea în vigoare a noii rate a dobânzii
- De a **fi informat în scris de orice modificare a nivelului costurilor creditului** cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de aplicarea acestora, și de a primi un nou grafic de rambursare



Alte drepturi

- De **revocare a contractului** fără a invoca motive, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului
- De **rambursare anticipată a creditului** și implicit ai dreptul la o reducere a costului total al creditului, în conformitate cu prevederile contractuale
- De a **solicita la încetarea contractului** un document care să ateste faptul că **au fost stinse toate obligațiile** părților

ATENȚIE! Orice modificare a contractului de credit se face **numai în baza unui act adițional și a acceptului tău în scris!**

În cazul în care nu ai fost informat de modificarea clauzelor contractuale, și modificările au fost introduse doar pe baza acordului unilateral al creditorului, fără încheierea unui act adițional semnat de ambele părți, acest fapt constituie un abuz din partea creditorului ce trebuie sesizat la **Agenția pentru Protecția Consumatorilor** și va fi sancționat conform legii!



...dar și obligațiile, pentru a evita consecințele nerespectării clauzelor contractuale



Înainte de a semna contractul

- Este important să citești **cu atenție orice document** înainte de semnare și de a te asigura că termenii oferiți sunt corecți și ti se potrivesc
- De a **furniza creditorului documentele solicitate** în vederea evaluării cererii tale de împrumut



Pe durata contractului de împrumut

- Ai obligația de a **rambursa creditul conform graficului de rambursare**
- În cazul rambursării anticipate a creditului, ai obligația **de a achita creditorului o compensație rezonabilă** și justificată în mod obiectiv pentru eventualele costuri legate direct de rambursarea anticipată a creditului, conform clauzelor contractuale.
- De a **achita dobânzi penalizatoare** conform contract, în cazul de întârziere/neplata a ratelor și de a te supune și altor măsuri stipulate în contract în cazul neefectuării plăților la timp.



În caz de revocare a contractului

- În cazul în care dorești să-ți exerciți **dreptul de revocare** a contractului, ai următoarele obligații:
 - De a-l **notifica pe creditor** în termen de 14 zile de la data încheierii contractului, prin mijloace care confirmă recepționarea notificării; și
 - De a-i **plăti creditorului** principalul și dobânda aferentă acestuia de la data la care creditul a fost tras până la data la care principalul a fost rambursat, fără nici o întârziere nejustificată și nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la trimiterea notificării retragerii către creditor.

ATENȚIE! Citește cu atenție **avertizările cu privire la consecințele neefectuării plăților, care dau dreptul creditorului să solicite în instanța judecătorească sechestrul și executarea garanțiilor, bunurilor mobile și/sau imobile atât proprietate personală, cât și proprietate a fidejuratorului (garantului)**. Fidejuratorul este persoana care, printr-un contract de fidejusiune încheiat cu un creditor, se obligă să garanteze acestuia o anumită creanță, executând el obligația atunci când debitorul principal (consumatorul) nu o execută el însuși.



În caz de conflict, ai disponibile mai multe căi de soluționare a acestuia



**Încearcă să
soluționezi
conflictul pe
cale amiabilă**



**Depune
o petiție**



**Acționează
în instanța
de judecată**

- În caz de conflict sau nemulțumire, se recomandă luarea legăturii directe cu organizația de microfinanțare vizată pentru a încerca rezolvarea amiabilă a problemei înainte de a apela la organisme reglementare sau la acțiuni legale.
- **Asigură-te că nu este vorba de o neînțelegere** prin solicitarea unor documente/ informații suplimentare de la Organizația în cauză, care te vor ajuta să înțelegi pe deplin situația și să concluzionezi dacă într-adevăr s-a produs o încălcare a clauzelor contractuale sau a legislației în vigoare.
- De asemenea, **te poți adresa la CNPF** pentru a solicita orice informație legată de Organizațiile de Microfinanțare, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Directia reglementare și supraveghere plasamente colective și microfinanțare**. Datele de contact ale Comisiei pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.
- Pas 1: Dacă problema nu este rezolvată pe cale amiabilă, poți sesiza **Organizația vizată prin depunerea unei petiții**.
- Pas 2: Dacă nu ești satisfăcut de modul în care petiția a fost soluționată de către Organizația vizată, **ai dreptul să adresezi petiția la autoritățile competente sau poți acționa direct în instanța de judecată**. Pentru contractele de împrumut încheiate după intrarea în vigoare a Legii 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori **vei adresa petiția Agenției pentru Protecția Consumatorilor (APC)**, iar pentru contractele încheiate înainte de intrarea legii 202 în vigoare, **vei adresa petiția la CNPF**.

Petiția se poate înregistra la APC la **Directia Relații cu Consumatorii** astfel:
 - Prin servicii poștale la sediu la adresa MD-2012 mun. Chișinău, sectorul Centru, str. Vasile Alecsandri, 78
 - Prin e-mail la adresa consumator@apc.gov.md
 - Apelând linia directă (+373 22) 741 464
Petiția se poate înregistra la **CNPF** astfel:
 - Prin serviciile poștale sau personal la sediu la adresa mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77
 - Prin e-mail la adresa info@cnpf.md
 - Apelând linia de încredere (+373 22) 859-405
- Vezi detalii cu privire la modul de completare, depunere și soluționare a unei petiții în Anexele ghidului
- În cazul în care organizația de microfinanțare nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale față de tine și problema nu se poate rezolva pe cale amiabilă sau prin petiție, poți **acționa legal în instanță**.
- Însă înainte de a apela la această metodă trebuie să ții cont de faptul ca acțiunea în judecată este o procedură complicată ce presupune **timp și cheltuieli**.
- În cazul în care instanța de judecată decide în favoarea ta, **cheltuielile de judecată ar putea fi suportate de Organizație**.

4.3 Asociațiile de Economii și Împrumut

4.3.1 Informații necesare în alegerea unei Asociații

4.3.2 Drepturile și obligațiile membrilor asociațiilor

4.3.3 Măsuri disponibile în caz de conflict

Înainte de a alege o Asociație de Economii și Împrumut (AEI), informează-te asupra acesteia și a produselor pe care le oferă, astfel încât să iei o decizie corectă

Verifică dacă Asociația este licențiată și tipul de licență deținut de aceasta

- Înainte de a apela la serviciile unei AEI verifică că **este licențiată și supravegheată de CNPF**, astfel te poți asigura că vei beneficia de protecția deplină a legislației și reglementării din domeniu. **Listele Asociațiilor de Economii și Împrumut pe categorii de licențe** sunt disponibile pe pagina Comisiei (www.CNPF.md) în secțiunea „Entități supravegheate”, unde poți găsi și datele de contact ale acestora.
- Înainte de a alege o AEI **verifică întotdeauna tipul de licență** deținut de AEI pentru a te asigura că aceasta poate răspunde cerințelor tale de economisire/împrumut. **În funcție de tipul de licență acordat**, Asociația poate presta doar anumite activități, după cum urmează:
 - Categoria A – poate doar să acorde membrilor săi împrumuturi și servicii aferente acestora
 - Categoria B și C – poate acorda serviciile prestate de categoria A și în plus **poate accepta și depuneri de economii**. Asociațiile de tip B,C sunt obligate să facă parte dintr-o Asociație Centrală.
- În funcție de categoria de licență, AEI au drept de activare **doar în limita administrativ teritorială**. Verifică dacă asociația **este în drept să presteze servicii în raza teritorială în care ești domiciliat**.

Dacă dorești să-ți depui economiile, informează-te cu privire la situația financiară a Asociației

- Informează-te **cu privire la situația financiară** a Asociației, pentru a te asigura că economiile tale sunt în siguranță. Înainte de a alege o Asociație, **verifică întotdeauna informațiile listate la panoul de informare** de la sediul acesteia!
- De asemenea, poți accesa datele despre **indicatorii de bază privind activitatea AEI** pe site-ul Comisiei (www.CNPF.md) la secțiunea „**Informații statistice și analitice**”.

Solicită informații despre produsele pe care urmează să le contractezi

- Pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de împrumut, solicită **Asociației să-ți furnizeze informațiile necesare** cu privire la **caracteristicile împrumutului și la costurile incluse în costul total** al împrumutului, pentru a determina dacă împrumutul este adaptat la nevoile tale și la situația ta financiară
- În cazul în care dorești să efectuezi o depunere solicită **Asociației să-ți furnizeze în scris informațiile** cu privire la dobânda ce urmează să o primești și condițiile depunerilor tale.
- **Citește cu atenție toate informațiile primite** cu privire la **caracteristicile împrumutului** la costurile pe care le implică și decide dacă produsul ți se potrivește.

Există mai multe surse de informare pe care le poți consulta



- CNPF este autoritatea de reglementare și licențiere a Asociațiilor, pe site-ul căreia (www.cnpf.md) găsești informații utile despre:
 - Lista Asociațiilor licențiate, la secțiunea “**Entități supravegheate**”
 - Informații cu privire la indicatorii de bază ai Asociațiilor, la secțiunea “**Informații statistice și analitice**” - **Sectorul plasamente colective, AEI și OMF**
 - Actele legislative și normative în sectorul de microfinanțare, la secțiunea „**Baza normativă**”
- De asemenea, poți solicita la CNPF orice informație legată de sectorul de microfinanțare, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Direcția reglementare și supraveghere asociații de economii și împrumut**. Datele de contact ale Comisiei pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.



- Pe site-ul Capital Market (www.capital.market.md) la secțiunea “**Piața de creditare**” găsești informații actuale despre piața creditelor și participanții acesteia, precum modificările legislative în domeniu, situația pieței, sfaturi pentru IMM-uri și persoane fizice ce doresc să apeleze la împrumuturi

Alte surse de informare

- Site-urile Asociațiilor, cât și panourile de informare afișate la sediile acestora
- Site-ul celor două asociații centrale, și anume **Asociația Centrală a Asociațiilor de Economii și Împrumut** (www.aei.md) și **Asociația Centrală a Asociațiilor de Economii și Împrumut Uniunea Centrală** (www.uc.md), unde găsești informații utile cu privire la serviciile asociațiilor, legislația în vigoare, membrii asociației, parteneri, poți pune întrebări și poți consulta răspunsurile la întrebările deja adresate de alți membri
- Platforma de educație financiară din Republica Moldova – EDUFIN www.edufin.md



Înainte de a apela la serviciile unei Asociații de Economii și Împrumut, va trebui să obții statutul de membru

Cum obțin calitatea de membru?

- Obținerea statutului de membru se face prin depunerea la sediul Asociației a unei **cereri de primire în Asociație**, împreună cu copia actului de identitate în cazul persoanelor fizice sau a extrasului din Registrul de stat al întreprinderilor și organizațiilor în cazul persoanelor juridice, și prin **plata unei cote de membru, care este unică pentru toți membri**;
- **Doar în urma aprobării cererii** de către Consiliul Asociației vei obține calitatea de membru.

Ce drepturi ai ca și membru al Asociației?

- De a **participa la activitățile Asociației, să alegi și să fi ales în consiliul Asociației sau în comisia de cenzori**;
- De a **participa la adunările generale** ale membrilor Asociației personal sau prin împuternicit și de a fi informat cu privire la Hotărârile Adunării;
- De a primi de la administratori **informații, date și documente privind activitatea Asociației**, în termenele și în modul prevăzute de statut;
- De a **convoca adunarea generală extraordinară**, care se va susține la cererea a cel puțin 10% din membrii Asociației;
- De a beneficia **de serviciile Asociației**, în conformitatea cu categoria de licență pe care o deține.

Ce obligații ai ca și membru al Asociației?

- De a **respecta prevederile legale, ale statutului și ale regulamentelor interne** ale Asociației;
- De a **informa Asociația despre orice modificare a datelor proprii** introduse în registrul membrilor Asociației;
- De a **nu întreprinde acțiuni** ce ar putea prejudicia Asociația.

ATENȚIE! Nerespectarea obligațiilor poate duce la **excluderea din Asociație**!



După ce ai încheiat un contract de împrumut, este important să-ți cunoști drepturile contractuale în calitate de împrumutat....



Drepturi cu privire la documente

- De a te adresa și de a primi de la **biroul istoriilor de credit**, care îți păstrează istoria de credit, **o dată pe an fără plată** și ori de câte ori dorești - contra plată, **raportul de credit** referitor la istoria ta de credit.
- De a primi un exemplar al **contractului de împrumut**. Verifică întotdeauna dacă contractul este semnat de o persoană cu funcție de răspundere în cadrul Asociației în conformitate cu Statul acesteia, altfel contractul ar putea fi considerat nul!
- De a **primi Graficul de rambursare** al împrumutului
- De a **primi cec de casă** pentru orice plată efectuată în baza contractului. **Nu efectua niciodată plăți fără a primi un document fiscalizat de la Asociație!**



Drepturi cu privire la informare

- De a **fi informat în scris** de către Asociație cu **privire la orice modificare a ratei dobânzii aferente împrumutului**, înainte ca modificarea să intre în vigoare, cu privire la valoarea, numărul sau frecvența plăților de efectuat după intrarea în vigoare a noii rate a dobânzii
- De a **fi informat în scris de orice modificare a nivelului costurilor împrumutului**, și de a primi un nou grafic de rambursare
- De a **solicita** oricând Asociației, în mod gratuit, o **balanță de verificare** a situației împrumutului tău



Alte drepturi

- De **revocare a contractului** fără a invoca motive
- De **rambursare anticipată a împrumutului, conform prevederilor contractuale** și a plății costurilor suplimentare
- De a **solicita la încetarea contractului de credit**, un document care să ateste faptul că **au fost stinse toate obligațiile părților**

ATENȚIE! Orice tranzacție efectuată în relație cu Asociația, trebuie însoțită în mod obligatoriu de documentele justificative relevante, aprobate în mod corespunzător de reprezentanții legali ai Asociației! **Solicită întotdeauna cec de casă** pentru plățile efectuate în contul împrumutului! În mod contrar, **riști ca plățile efectuate să nu fie înregistrate în contabilitatea Asociației**, iar obligația ta de plată să nu fie stinsă!



...dar și obligațiile, pentru a evita consecințele nerespectării clauzelor contractuale



Înainte de a semna contractul

- Este important să citești **cu atenție orice document** înainte de semnare și de a te asigura că termenii oferți sunt corecți și ti se potrivesc, cât și
- De a **furniza Asociației documentele solicitate** în vederea evaluării cererii tale de împrumut



Pe durata contractului de împrumut

- Ai obligația de a **rambursa împrumutul și dobânda conform graficului de rambursare, în caz contrar, pierderile cauzate Asociației vor fi acoperite succesiv astfel:**
 - din contul gajului și al altor forme de garanții pentru împrumutul acordat;
 - din contul dobânzilor la depunerile de economii;
 - din contul depunerilor de economii;
 - din alt patrimoniu al membrului, în temeiul hotărârii arbitrajului sau a judecății
- ATENȚIE! Nu ai dreptul de a rambursa împrumutul în valută străină!**
- **De a achita dobânzi penalizatoare conform contract**, în cazul de întârziere/neplată a ratelor și de a te supune și altor măsurilor stipulate în contract în cazul neefectuării plăților la timp.



În caz de revocare a contractului

- În cazul în care dorești să-ti exerciți **dreptul de revocare** a contractului, ai următoarele obligații:
 - de a notifica Asociația prin mijloace care confirmă recepționarea notificării, și
 - de a plăti Asociației principalul și dobânda aferentă acestuia de la data la care împrumutul a fost tras până la data la care principalul a fost rambursat, fără nici o întârziere nejustificată

ATENȚIE! Citește cu atenție **avertizările cu privire la consecințele neefectuării plăților, care dau dreptul Asociației să solicite în instanța judecătorească sechestrul și executarea garanțiilor, bunurilor mobile și/sau imobile atât proprietate personală, cât și proprietate a fidejutorului (garantului).** Fidejutorul este persoana care, printr-un contract de fidejusiune încheiat cu Asociația, se obligă să garanteze acestuia o anumită creanță, executând el obligația atunci când debitorul principal (consumatorul) nu o execută el însuși.



Ca și deponent de economii la o Asociație de Economii și Împrumut, este important să fii informat astfel încât economiile tale să fie în siguranță



Drepturile deponentului

- De a **depune orice sumă dorești**, dar niciodată în valută!
- De a **primi un exemplar al contractului privind depunerea**. Verifică întotdeauna dacă contractul este semnat de o persoană cu funcție de răspundere în cadrul Asociației în conformitate cu Statul acesteia, altfel contractul ar putea fi considerat nul!
- De a **primi cec de casă pentru orice depunere efectuată**. Nu efectua niciodată depuneri fără a primi un document fiscalizat de la Asociație, în caz contrar depunerile tale ar putea fi pierdute din evidențele Asociației!
- De a-**ți retrage oricând parțial sau integral economiile** administrate de Asociație, însă cu riscul de a pierde dobânda, conform condițiilor contractuale
- De a **solicita** oricând Asociației, în mod gratuit, o **balanță de verificare** a depunerilor tale
- De a fi **informat în scris** de către Asociație cu **privire la orice modificare a ratei dobânzii** aferente depunerilor tale.



Obligațiile deponentului

- De a **citi cu atenție orice document** înainte de semnare și de a te asigura că termenii oferți sunt corecți și ti se potrivesc
- În cazul în care dorești **să-ți retragi economiile** înainte de termen, ai obligația de a notifica în scris Asociația prin mijloace care confirmă recepționarea notificării

ATENȚIE! Orice tranzacție efectuată în relație cu Asociația, trebuie însoțită în mod obligatoriu de documentele justificative relevante, aprobate în mod corespunzător de reprezentanții legali ai Asociației! **Solicită întotdeauna cec de casă** pentru depunerile efectuate! În mod contrar, **riști ca depunerile tale să nu fie înregistrate în contabilitatea Asociației**, și să fie pierdute!



În caz de conflict, ai disponibile mai multe căi de soluționare a acestuia



**Încearcă să
soluționezi
conflictul pe
cale amiabilă**



**Depune
o petiție**



**Acționează
în instanța
de judecată**

- În orice caz de conflict sau nemulțumire, se recomandă luarea legăturii directe cu Asociația vizată pentru a încerca rezolvarea amiabilă a problemei înainte de a apela la autoritățile de reglementare sau acțiuni legale
- **Asigura-te ca nu este vorba de o neînțelegere** prin solicitarea unor documente/ informații suplimentare de la Asociația în cauză, care te vor ajuta să înțelegi pe deplin situația și să concluzionezi dacă într-adevăr s-a produs o încălcare a clauzelor contractuale sau a legislației în vigoare.
- De asemenea, **te poți adresa la CNPF** pentru a solicita orice informație legată de Asociațiile de Economii și Împrumut, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Direcția reglementare și supraveghere asociații de economii și împrumut**. Datele de contact ale Comisiei pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.
- Pas 1: Dacă problema nu este rezolvată pe cale amiabilă, poți sesiza **Asociația vizată prin depunerea unei petiții**.
- Pas 2: Dacă **nu ești satisfăcut** de modul în care petiția a fost soluționată de Asociația vizată, ai dreptul **să adresezi petiția la CNPF sau poți acționa direct în instanța de judecată**
- Petiția se poate înregistra la CNPF astfel:
 - Prin serviciile poștale sau personal la sediu (prin intermediul registraturii) la adresa mun.Chishinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77
 - Prin e-mail la adresa info@cnpf.md
 - Apelând linia de încredere (+373 22) 859-405
- Vezi detalii cu privire la modul de completare, depunere și soluționare a unei petiții în Anexele ghidului
- În cazul în care Asociația nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale față de tine și problema nu se poate rezolva pe cale amiabilă sau prin petiție, poți **acționa legal în instanță**.
- Însă înainte de a apela la această metodă trebuie să ții cont de faptul ca acțiunea în judecată este o procedură complicată ce presupune **timp și cheltuieli**.
- În cazul în care instanța de judecată decide în favoarea ta, **cheltuielile de judecată ar putea fi suportate de Asociație**.

V. Fondurile nestatale de pensii

5.1 Sistemul de pensii din Republica Moldova

5.2 Informații necesare în alegerea unui plan de pensii

5.3 Drepturile deponentului și/sau beneficiarului

5.4 Măsuri disponibile în caz de conflict



Fondurile nestatale de pensii îți oferă opțiunea de a-ți asigura un venit suplimentar la bătrânețe



Care este structura sistemului de pensii din Republica Moldova?

- Sistemul de pensii din Republica Moldova are doi piloni principali:
- **Pilonul I**, care reprezintă **sistemul public de pensii obligatorii** și este administrat de stat prin intermediul Casei Naționale a Asigurărilor de Stat (CNAS), și
- **Pilonul III**, care reprezintă **sistemul de pensii facultative** și este reprezentat de fondurile nestatale de pensii, fiind un sistem bazat pe aderare facultativă și conturi individuale
- **Fondurile nestatale de pensii** îți oferă opțiunea de a investi o sumă lunară suplimentară față de pensia obligatorie de stat, astfel asigurându-ți un venit suplimentar la bătrânețe care nu va fi afectat de defalcări curente și care va ține pas cu rata inflației



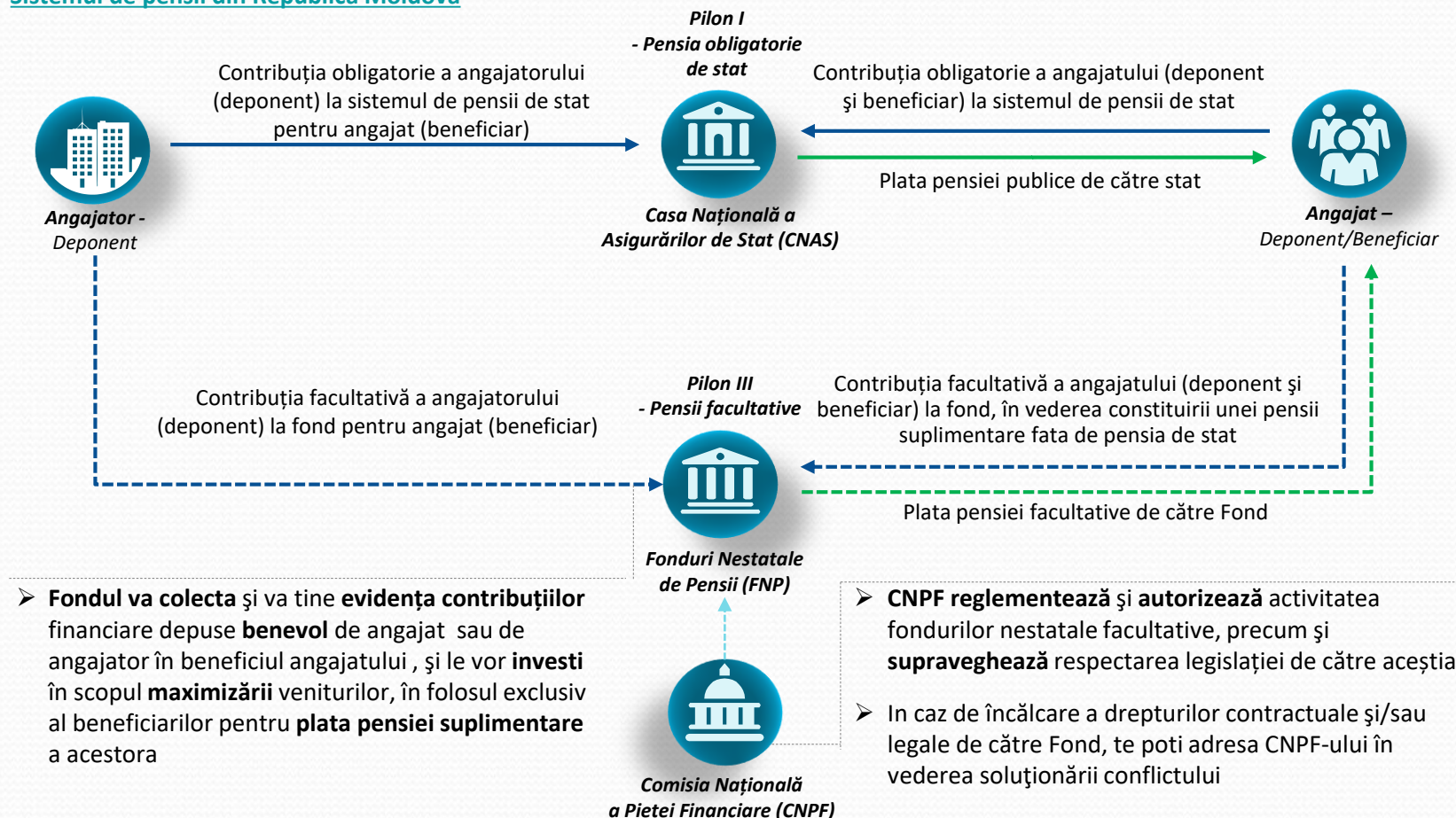
Cum aderez la sistemul de pensii facultativ?

- Fondurile nestatale de pensii sunt obligate să-și elaboreze un **plan de pensii**, care este aprobat de CNPF, prin care se stipulează condițiile depunerii, acumulării mijloacelor bănești, investirii activelor, modul de plată a pensiei suplimentare etc.
- **Aderarea la planul de pensii** al unui fond se poate face prin:
 - Încheierea unui **contract de pensie individual** între tine persoană fizică (în calitate atât de deponent cât și de beneficiar) și fond, prin care aderi la planul de pensii al fondului; fie
 - Încheierea unui **contract de pensie colectiv** între angajator (în calitate de deponent) și fond, privind aderarea salariaților (în calitate de beneficiari) la planul de pensii al fondului.



În luarea deciziei de a investi într-un fond nestatal de pensii, este important să înțelegi cum funcționează sistemul de pensii din Republica Moldova

Sistemul de pensii din Republica Moldova





Înainte de a adera la un plan de pensii facultativ, informează-te asupra Fondurilor și a produselor pe care aceștia le oferă, astfel încât să iei o decizie corectă

Verifică dacă
Fondul deține
autorizație

- **Doar fondurile autorizate și supravegheate** de CNPF ar trebui considerate ca și opțiuni, asigurându-te astfel că vei beneficia de protecția deplină a legislației și reglementării din domeniu.
- Înainte de a alege un fond verifică lista „**Fondurilor nestatale de pensii**” autorizate disponibilă pe site-ul Comisiei (www.cnpf.md) în secțiunea „Entități Supravegheate”.
- Verifică dacă Administratorul Fondului este licențiat de CNPF, acesta având obligația de a gestiona și a investi sumele atrase de către Fond

Informează-te cu
privire la situația
financiară a Fondului

- Este important să te informezi **cu privire la situația financiară** a Fondului, pentru a te asigura că investiția ta este în siguranță. În acest scop, Fondurile sunt obligate să elaboreze și să supună aprobării CNPF **Declarația de Investire** în care sunt detaliate **strategia de investiții și nivelul de risc** aferent.
- Conform legii, Fondurile sunt obligate să expună la sediu un **panou de informare** unde se va afișa certificatul de înregistrare, Statutul, Declarația de Investire, comisioane etc. Înainte de a alege un Fond, **consultă întotdeauna informațiile afișate de acesta!**
- De asemenea, anual fondul trebuie să pregătească un **raport cu privire la starea activelor sale**, raport ce se publică în organul de presă stabilit prin Statut. Consultă raportul pentru a monitoriza situația financiară a Fondului.

Solicită informații
despre planul de
pensii la care vei
adera

- Pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala aderare la un plan de pensii, poți **solicita Fondului să-ți furnizeze în scris**, informații cu privire la condițiile de participare și de sistare a participării la planul de pensii, modul de depunere a contribuțiilor și răspunderea în caz de încălcare a lui, modul de plată a pensiei și vârsta la care vei avea dreptul de a primi pensie suplimentară.
- **Citește cu atenție toate informațiile primite** cu privire la **caracteristicile planului de pensii**, compară mai multe oferte și decide care produs ți se potrivește.
- În cazul în care ești beneficiarul unui plan de pensii încheiat printr-un contract colectiv de către Angajatorul tău, solicită acestuia o copie a contractului pentru a fi informat cu privire la drepturile și obligațiile tale ca și salariat



După ce ai aderat la un plan de pensii, este important să-ți cunoști drepturile contractuale în calitate de deponent și/sau beneficiar



Drepturi cu privire la informare și documente

- De a primi un exemplar al **contractului de pensie**. **Nu semna înainte de a citi toate clauzele contractuale!**
- De a **primi un document fiscalizat** pentru orice plată efectuată în baza contractului.
- De a primi **trimestrial** informații cu privire la **starea contului de pensie**
- De a-ți fi **păstrată confidențialitatea** informației privind starea conturilor de pensie și plata pensiei



Drepturi cu privire la suma acumulată

- Ai **dreptul asupra întregii sume acumulate** la contul tău de pensie și de a fi **utilizată strict în interesul tău**
- De a **încasa pensia la împlinirea vârstei de pensionare**, sau **înainte** în cazul **gradului I de invaliditate**
- În caz de deces, dreptul de a încasa suma acumulată **revine moștenitorilor** tăi, conform legii
- De a-ți **transferi** mijloacele aflate la contul de pensie în alte fonduri, conform condițiilor contractului de pensie. Transferul poate fi efectuat **doar o dată pe an**, la încheierea exercițiului financiar, și se poate percepe un comision.



Alte drepturi conexe

- De a-ți **alege furnizorul anuității** (sumă de bani acumulată în contul tău de fond și plătită sub formă de pensie)
- De a-ți **alege metoda de primire a anuității**: transfer în cont, numerar sau în baza unei polițe de asigurare
- De a contesta **acțiunile fondului**, ale organelor sale de conducere și ale persoanelor cu funcții de răspundere în modul stabilit de legislație
- În cazul unui contract colectiv, toți beneficiarii au **drepturi egale**, nefiind admise discriminările de orice fel



În caz de conflict, ai disponibile mai multe căi de soluționare a acestuia



**Încearcă să
soluționezi
conflictul pe
cale amiabilă**

- În orice caz de conflict sau nemulțumire, se recomandă luarea legăturii directe cu Fondul pentru a încerca rezolvarea amiabilă a problemei înainte de a apela la autoritățile de reglementare sau acțiuni legale
- Asigură-te ca nu este vorba de o neînțelegere prin solicitarea unor documente/ informații suplimentare Fondului în cauza, care te vor ajuta să înțelegi pe deplin situația și să concluzionezi dacă într-adevăr s-a produs o încălcare a clauzelor contractuale sau a legislației în vigoare.
- De asemenea, te poți adresa la CNPF pentru a solicita orice informație legată de fondurile nestatale, atât prin stabilirea unei audieri, în scris sau telefonic la **Direcția reglementare și supraveghere plasamente colective și microfinanțare**. Datele de contact ale Comisiei pot fi accesate la linkul <http://cnpf.md/md/contact/>.



**Depune
o petiție**

- Pas 1: Dacă problema **nu este rezolvată pe cale amiabilă**, se poate sesiza **Fondul prin depunerea unei petiții**.
- Pas 2: Dacă **nu ești satisfăcut** de modul în care petiția a fost soluționată de Fond, ai dreptul **să adresezi petiția la CNPF sau poți acționa direct în instanța de judecată**
- Petiția se poate înregistra la CNPF astfel:
 - Prin serviciile poștale sau personal la sediu (prin intermediul registraturii) la adresa mun.Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77
 - Prin e-mail la adresa info@cnpf.md.
 - Apelând linia de încredere (+373 22) 859-405
- Vezi detalii cu privire la modul de completare, depunere și soluționare a unei petiții în Anexele ghidului.



**Acționează
în instanța
de judecată**

- În cazul în care Fondul nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale față de tine și problema nu se poate rezolva pe cale amiabilă sau prin petiție, poți **acționa legal în instanță**.
- Însă înainte de a apela la această metodă trebuie să ții cont de faptul ca acțiunea în judecată este o procedură complicată ce presupune **timp și cheltuieli**.
- În cazul în care instanța de judecată decide în favoarea ta, **cheltuielile de judecată ar putea fi suportate de Fond**.

VI. Anexe

6.1 Informații necesare în vederea depunerii unei petiții

6.2 Cadrul legislativ ce reglementează piața financiară nebancară
din Republica Moldova



6.1. Informații necesare în vederea depunerii unei petiții

În cazul în care dorești să depui o petiție este important să fii informat asupra modului de completare și transmitere a acesteia

Ce drepturi am în cazul depunerii unei petiții?

- Să-ți expui personal argumentele persoanei care se ocupă de caz
- Să beneficiezi de serviciile unui avocat/specialist desemnat
- Să prezinți documente și informații relevante soluționării
- Să iei cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare
- Să primești răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării
- Să soliciți suspendarea sau încetarea examinării petiției
- Să soliciți repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație
- Să soliciți aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia petiției

Cum pot depune o petiție?

- Petițiile pot fi depuse **personal, prin curier, ori expediate prin poștă** la adresa participantului profesionist/ autorității competente sau **pe adresa electronică sau prin fax**.

În ce format pot depune o petiție?

- Petiția se depune pe **suport de hârtie** sau în **formă electronică** în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația.
- Petițiile trebuie să fie **semnate de autor**, indicându-se **numele, prenumele și domiciliul** și alte date pentru identificarea petiționarului.

Care este termenul de soluționare al unei petiții?

- În termen maxim de 30 de zile de la data înregistrării
- În cazul petițiilor care nu necesită o studiere și examinare suplimentară, termenul este de 15 zile de la data înregistrării
- Petițiile remise de CNPF se examinează în termen de cel mult 15 zile de la înregistrare sau la termenul indicat în petiție
- În cazuri deosebite termenul poate fi prelungit de către conducătorul participantului profesionist cu cel mult o lună, fapt despre care vei fi informat
- Petițiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

Ce alte informații ar trebui să știu?

- Petițiile ce nu conțin datele de identificare și semnătura petiționarului vor fi considerate anonime și nu se examinează
- Răspunsul ți se va aduce la cunoștință în mod obligatoriu pe format de hârtie, sau la cerere și în format electronic/verbal
- În cazul în care **nu ești de acord** cu răspunsul primit sau ți-a fost **refuzată/întârziată** examinarea petiției pe un motiv neîntemeiat ai dreptul de a te adresa la CNPF și/sau instanței de judecată
- Dacă petiția ține de competența altui organ, originalul petiției se expediază acestui organ în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției, fapt despre care vei fi informat



Dacă dorești să-ți aprofundezi informațiile pe un anumit segment de piață poți să apelezi la cadrul legislativ ce reglementează segmentul respectiv



Piața de capital

- Legea nr.1134-XIII din 2 aprilie 1997 privind societățile pe acțiuni
- Legea nr.171 din 11 iulie 2012 privind piața de capital
- Regulamentul nr. 49/3 din 26.08.2015 privind serviciile și activitățile de investiții
- Regulamentul nr. 14/5 din 31.03.2016 privind circulația valorilor mobiliare pe piața de capital (în afara pieței reglementate și MTF)
- Regulile pieței reglementate și ale sistemului MTF
- Regulamentul nr. 7/11 din 12.02.2016 cu privire la dezvoltarea informației de către emitenții de valori mobiliare



Piața de asigurări

- Legea nr. 407-XVI din 21 decembrie 2007 cu privire la asigurări
- Legea nr.414-XVI din 22 decembrie 2006 cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule
- Legea nr.243 din 08.07.2004 privind asigurarea subvenționată a riscurilor de producție în agricultură



Sectorul de micro finanțare

- Legea nr. 139-XVI din 21 iunie 2007 privind Asociațiile de economii și împrumut
- Legea nr.280 - din 22 iulie 2004 privind organizațiile de microfinanțare
- Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori
- Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor
- Legea nr. 256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii
- Legea nr. 122 din 29.05.2008 privind birourile istoriilor de credit



Fondurile nestatale de pensie

- Legea nr.329 din 25 martie 1999 „Privind fondurile de pensii nestatale”

Cadrul legislativ este disponibil și pe site-ul Comisiei (www.cnpf.md) la secțiunea „Baza normativă”.