



Tel.: +373 (22) 207-907
www.maxcredit.md

O.C.N. „Max Credit” S.R.L. Numărul de înregistrare 1013600014224
Chisinau MD2001, str.Gagarin 16, of.303
Tel. +373 22 207-907 Fax +373 22 207-907

Aprobat:

Prin ordinul administratorului

O.C.N. „MAX CREDIT” SRL

Corneliu CERBARI

din 01 aprilie 2019

REGULAMENTUL

O.C.N. „MAX CREDIT” S.R.L

Privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților

Chișinău 2019

Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește modalitatea de recepție a petițiilor clienților, persoanelor fizice și juridice în adresa O.C.N. „Max Credit” SRL, factorii de resort autorizați să primească și să soluționeze petițiile clienților și regulile interne de lucru cu clienții, precum și termenele de soluționare a acestora.

2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre executare pentru toate secțiile O.C.N. „Max Credit” SRL.

3. Prezentul Regulament este elaborat în baza Legii nr.1/2018 din 16.03.2018 Cu privire la Organizațiile de creditare nebancară, Legii cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19.07.1994, Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, ținând cont de cerințele Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori precum și a Regulamentului Comisiei Naționale a Pieții Financiare cu privire la dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară a informației privind acordarea serviciilor.

Capitolul II. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

Petiție - orice cerere, reclamație, propunere, sesizare depusă de către clientul O.C.N. „Max Credit” SRL sau altă persoană fizică, juridică, prin care se contestă un act al O.C.N. „Max Credit” SRL sau se înaintează careva pretenții. Petițiile se depun la oficiul O.C.N. „Max Credit” SRL, mun. Chișinău, str. Gagarin 16 et.3 of.303 sau pot fi expediate în format electronic pe următoarea adresă de email: office@maxcredit.md

Factor de resort autorizat - administratorul O.C.N. „Max Credit” SRL

Persoana responsabilă - angajatul O.C.N. „Max Credit” SRL desemnat să examineze petiția și să o transmită cu propunere spre examinare factorului de resort.

Persoana autorizată - angajatul O.C.N. „Max Credit” SRL desemnat să înregistreze petițiile, responsabil pentru prezența și păstrarea Registrului de reclamații în locul accesibil și vizibil de deservire a clienților sau solicitanților.

Capitolul III. PROCESUL DE PRIMIRE ȘI SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

1. Clienții sau altă persoană fizică, juridică depun în formă scrisă cereri/sesizări/reclamații în adresa O.C.N. „Max Credit” SRL în forma următoare:

- personal la sediul O.C.N. „Max Credit” SRL prin înscrierea petiției în Registrul de reclamații, transmiterea acestei printr-o scrisoare sau în formă electronică la adresa office@maxcredit.md.

2. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul. Petițiile în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

3. În cazul în care clientul nu indică informația indicată în pct. 2, sau dacă textul petiției nu este lizibil și nu poate fi citit sau petiția conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, O.C.N. „Max Credit” SRL nu va examina petiția și va informa petiționarul despre motivul neexaminării dacă va fi posibil în caz contrar petiționarul va fi obligat să se adreseze cu o petiție nouă.

4. La depunerea cereri/sesizări/reclamații, persoana autorizată aduce la cunoștință despre acest fapt factorului de resort autorizat. Factorul de resort autorizat va solicita persoanei responsabile

propunerea în termen de 5 zile referitor la petiția parvenită.

5. Persoana responsabilă verifică revindecările expuse în petiție, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului. În caz de necesitatea răspunsul se va coordona cu juristul principal al O.C.N. „Max Credit” SRL.

6. Organul sau persoana oficială cărora le-au fost adresate petițiile sînt obligate:

a) să examineze petițiile, inclusiv cererile prealabile, în termenul stabilit de lege;

b) să asigure restabilirea drepturilor lezate și recuperarea, în condițiile legii, a prejudiciului cauzat;

c) să asigure executarea deciziilor adoptate în urma examinării petițiilor.

7. Proiectul răspunsului se pregătește în formă scrisă în maxim 15 zile calendaristice de la data înregistrării ei. Redacția finală a răspunsului se semnează de către factorul de resort autorizat.

8. Petiția se soluționează în termenii prevăzuți de legislația în vigoare de către organele corespunzătoare în termen de 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.

9. Petiționarul este informat în forma scrisă, printr-o scrisoare, expediată cu aviz poștal de recepție recomandat sau la adresa electronică indicată în petiție. Răspunsul fiind înregistrat de persoana autorizată în registrul de ieșire al corespondenței, cu plasarea exemplarului 2 în mapa de acumulare.

10. În cazul în care nu este satisfăcut de modul de soluționare a petiției, petiționarul este în drept să se adreseze autorității de supraveghere sau organelor competente.

11. Organul sau persoana oficială are dreptul să nu examineze în fond petițiile care conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și a membrilor familiei acesteia.

Capitolul IV. DISPOZIȚII FINALE

1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării prin ordin de către administrator.

2. Clienții/solicitanți O.C.N. „Max Credit” SRL vor fi informați privind prevederile Regulamentului dat prin afișarea acestuia pe panoul de informații din sediu.