



APROB  
Director O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L.  
Petru SILVESTRU

№ 01 din 14.01.2019

Regulament  
privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților  
O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L.

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr.190-XIII din 19.07.1994 "Cu privire la petiționare", Hotărârii Nr. 38/14 din 28.09.2012 a CNPF și stabilește modalitatea de examinare a petițiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L..

2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

1) Petiție – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către acesta.

2) O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L.– Organizație creditară nebanară care practică ca activitate de bază: acordarea și gestiunea creditelor nebanare, acordarea de garanții la credite nebanare și la credite bancare, efectuarea investițiilor, a participațiilor, leasing financiar, activități de consultanță pentru afaceri și management, în conformitate cu legislația Republica Moldova.

3) Persoană responsabilă – O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., este Administratorul O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., sau o altă persoană stabilită prin Ordin, desemnat pentru soluționarea petiției și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L.

3. În procesul examinării petiției de către O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., petiționarul are următoarele drepturi:

- 1) să expună personal argumente persoanei responsabile;
- 2) să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- 3) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- 4) să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;

5) să primească răspuns argumentat pe suport de hârtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;

- 6) să solicite suspendarea sau încetarea examinării petiției;
- 7) să solicite repararea prejudiciului în modul stabilit de legislație;
- 8) să solicite aplicarea parafei de înregistrare atât pe originalul, cit și pe copia petiției.

4. În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în petiție, O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. poate invita petiționarul la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

5. O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. va asigura confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției, precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr.133 din 8 iulie 2011 "Privind protecția datelor cu caracter personal".

II. PREZENTAREA PETIȚIILOR

6. Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin posta la adresa O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., pe adresa electronică a O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. (petrusilvestru@yahoo.com), care urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către acesta.

7. Petiția se depune pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat sau într-o altă limbă în conformitate cu legislația.

8. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicând-se numele, prenumele și domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului.

9. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, precum și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului și alte date de contact.

10. Petițiile care nu corespund cerințelor stabilite la pct.8 și pct.9 se consideră anonime și nu se examinează, cu excepția petițiilor ce conțin informații referitor la securitatea națională sau ordinea publică, care se remit spre examinare organelor competente.

11. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris sau în formă electronică petiționarul.

12. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmând să primească un singur răspuns.

13. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează petiționarul.

14. În cazul în care o petiție este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absența acestei mențiuni, primul semnatar este considerat a fi petiționarul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.

15. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

16. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

### III. ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

17. Înregistrarea și evidența petițiilor se realizează prin intermediul Administratorului O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L.

18. La înregistrarea petiției, pe prima pagină a acesteia se aplică parafa de înregistrare, în care se indică data primirii și numărul de înregistrare.

19. Înregistrarea petițiilor, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire, ținute de către O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L.

20. Scrierea în registre se face astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiată (ștersă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).

21. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

22. După înregistrarea petițiilor conform cerințelor stabilite, angajatul desemnat le înaintează conducătorului participantului profesionist.

23. Conducătorul participantului profesionist indică pe rezoluție persoana responsabilă de soluționarea petiției.

### IV. EXAMINAREA PETIȚIILOR

24. Responsabil de soluționarea petiției este persoana nominalizată prima în rezoluție.

25. În cazul lipsei persoanei responsabile (concediu medical, concediu social, concediu anual, deplasare etc.), responsabil de examinarea în termen și adecvat a petițiilor este persoana cărei persoană responsabilă se supune direct.

26. În cazul în care prin petiție sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia, cu excepția administratorului O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L.

27. Pentru soluționarea legală a petițiilor ce le sunt adresate, conducătorul O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. va dispune măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate.

28. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.

29. Petițiile se examinează în termen maxim de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.

30. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia în registrul de intrare a corespondenței O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L..

31. Petițiile remise de Comisia Națională a Pieței Financiare se examinează în termen de cel mult 15 zile din momentul recepționării acestora, iar în cazul în care se va indica un alt termen acesta urmează să fie respectat.

32. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul participantului profesionist cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

33. Petițiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

34. Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare Administratorului O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.

35. Răspunsurile se semnează de către Administratorul O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. ori de persoana împuternicită de acesta.

36. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia – în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.

37. Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

38. În cazul în care petiționarul nu este de acord cu răspunsul parvenit din partea O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. sau a primit refuz neîntemeiat de a examina petiția, sau se tergiversează examinarea acesteia, el este în drept să se adreseze Comisiei Naționale a Pieței Financiare și/sau instanței de judecată.

## V. SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR

39. Petițiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare separate pentru fiecare adresare, fiind stocate pe suport de hârtie în fișier separat.

40. Administratorul O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., precum și angajații acesteia, sunt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.

41. Dosarele cu materialele examinării petițiilor se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă, dotate cu mijloace adecvate de păstrare, pentru a preveni degradarea, distrugerea sau sustragerea documentelor.

42. Administratorul O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. va evalua semestrial activitatea de soluționare a petițiilor și va aplica sancțiuni corespunzătoare în cazul depistării unor nereguli, precum și va întreprinde măsuri în vederea înlăturării cauzelor și condițiilor care generează petiții întemeiate.

43. Administratorul O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. este direct responsabil de buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor, precum și de legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

44. Încălcarea prevederilor prezentului Regulament de către angajații O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. vor fi sancționate în conformitate cu legislația în vigoare.

45. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L., neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.

Administrator O.C.N. "EXTRA CREDIT" S.R.L. Petru SILVESTRU

