



OCN DINO CREDIT SRL  
c.f. 1019600042373  
mun. Chişinău, str. Mitropolit Varlaam 74  
BC "Moldinconbank" S.A.  
suc.Zorile MOLDMD2X330  
IBAN MD27ML000000022514301727  
Tel: 062044255

Administrator/Spicica Ion



**REGULAMENTUL INTERN  
CU PRIVIRE LA  
MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A  
PRETENȚIILOR CLIEŢILOR  
AL  
O.C.N."DINO CREDIT"S.R.L.**

## **I. DISPOZIȚII GENERALE**

**1.1.** Presentul Regulament este elaborat în bază și în corespundere cu Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107 din 06.06.2002, Legea nr. 220-XVI din 19.10.2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali, Legea nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, Legea nr. 202 din 12.07.2013 cu privire la contractele de credit pentru consumatori, Legea 135 din 14.06.2007 cu privire la societățile cu răspundere limitată, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, ținând cont de cerințele Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori și alte acte normative.

**1.2.** Presentul Regulament determină modalitatea de examinare a petițiilor clienților O.C.N. „Dino Credit” S.R.L. în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor lor legitime.

**1.3.** Presentul Regulament nu se extinde asupra modului de examinare a petițiilor, prevăzut de legislația de procedură penală, de procedură civilă, cu privire la contravențiile administrative, precum și de legislația muncii.

**1.4.** Prin petiție, în sensul Presentului Regulament și a Legislației în vigoare, se înțelege orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.

**1.5.** Cererea prealabilă se adresează organului emitent sau organului de supraveghere.

**1.6.** Petiționarul, care nu este satisfăcut de răspunsul primit la cererea prealabilă sau nu a primit un răspuns în termenul stabilit de lege, este în drept să sesizeze instanța de contencios administrativ competentă.

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

**1.8.** Cererea prealabilă se examinează de către organul emitent sau ierarhic superior în termen de 30 zile de la data înregistrării ei, decizia urmând a fi comunicată de îndată petiționarului.

1.9. Petițiile (cererile) prin care se solicită o informație oficială se examinează în termenele stabilite în legislația privind accesul la informație.

1.10. Dacă petiția ține de competența altui organ, ea se expediează acestui organ în termen de 3 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției, fapt despre care este informat petiționarul.

## **II. PETIȚIONARUL**

2.1. Petiționarul are dreptul:

- a) să expună personal argumente organului sau persoanei oficiale care examinează petiția;
- b) să beneficieze de serviciile avocatului;
- c) să prezinte organului sau persoanei oficiale care efectuează examinarea materiale suplimentare ori să solicite organului sau persoanei oficiale de a cere aceste materiale;
- d) să ia cunoștință de materialele examinării;
- e) să primească răspuns în scris ori oral despre rezultatele examinării;
- f) să ceară repararea pagubei în modul stabilit de legislație.

## **III. EXAMINAREA PETIȚIEI**

3.1. În procesul examinării petiției nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarului contra voinței lui sau a altor informații, dacă acestea lezează drepturile și interesele lui legitime, precum și a informațiilor ce constituie secrete de stat.

3.2. Nu se admite elucidarea unor informații privind personalitatea petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul petiției.

3.3. Rezultatul examinării se aduce la cunoștință petiționarului în scris.

3.4. Petiționarii, care consideră că drepturile lor sînt lezate și nu sînt de acord cu deciziile organului sau persoanei oficiale care au examinat petiția, au dreptul de a se adresa în instanța de contencios administrativ în termen de 6 luni din ziua comunicării deciziei sau, în caz dacă în intervalul menționat nu au primit răspuns - din ziua cînd trebuiau să-l primească.

#### **IV. DISPOZIȚII FINALE**

4.1. Lucrările de secretariat privind examinarea petițiilor în organe se efectuează în modul stabilit de Guvern.

4.2. Organizarea și controlul asupra lucrului cu petițiile revin administratorului O.C.N. „Dino Credit” S.R.L.