

APROBAT

de către administratorul O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L.

Penchev Nikolay

03.08.2023



## **REGULAMENTUL**

**PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR  
CLIEȚILOR**

**O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L.**

(în redacție nouă)

mun. Chișinău, 2023

**CUPRINS:**

1.	DISPOZIȚII GENERALE ȘI CADRU LEGISLATIV.....	3
2.	MODALITATEA DE RECEPȚIONARE A PRETENȚIILOR .....	3
3.	CERINȚELE FAȚĂ DE PRETENȚII .....	4
4.	MODALITATEA DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR .....	5
5.	TERMENII DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR .....	9
6.	REGISTRUL DE RECLAMAȚII .....	10
7.	REVOCAREA CONTRACTELOR DE CREDIT NEBANCARE .....	10
8.	CLAUZE FINALE .....	11

## 1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI CADRU LEGISLATIV

Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L., numărul de identificare de stat: 1022600043006 (în continuare: „Societatea”, „Creditor”) stabilește modalitatea de recepționare a Pretențiilor înaintate de Clienți/ Solicitanți de credit/ Potențiali clienți/ Persoane terțe/ de către persoanele responsabile de recepționarea și soluționarea Pretențiilor, precum și termenele de soluționare a acestora și de informare a Petiționarilor despre decizia luată.

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu:

- Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13.03.2003;
- Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr.202 din 12.07.2013;
- Legea cu privire la organizațiile de creditare nebancaară nr. 1 din 16.03.2018;
- Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011;
- Legea cu privire la registre nr. 71 din 22.03.2007;
- Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/14 din 28.09.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară;
- Codul Administrativ.

Scopul prezentului Regulament constituie asigurarea protecției drepturilor și intereselor Clienților (consumatorilor, petiționarilor) cu privire la serviciile financiare nebancaare oferite de către Societate, prin crearea mecanismelor de soluționare a Pretențiilor de către Creditor, precum și de îmbunătățire a calității serviciilor prestate Clienților de către Societate în baza analizei și evaluării petițiilor (pretențiilor) parvenite.

## 2. MODALITATEA DE RECEPȚIONARE A PRETENȚIILOR

Noțiuni principale:

*Petiție – o expunere scrisă adresată Societății de o persoană (Petiționar) sau de un grup de persoane, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele Creditorului sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta.*

*Reclamație – o declarație /adresare în formă scrisă sau în formă electronică, susținută sau nu de documente probatorii, înaintată Societății, prin care aceasta este informată despre o posibilă încălcare a intereselor și a drepturilor Clientului/ Petiționarului sau a actelor normative, care protejează interesele consumatorilor.*

*Notificare (sesizare) - o comunicare scrisă sau în formă electronică adresată Societății de o persoană (Petiționar), susținută sau nu de documente probatorii, înaintată Societății, în scopul de a o informa că un fapt sau un act juridic a fost îndeplinit sau urmează să fie îndeplinit; poziția acestuia într-o anumită problemă.*

*Pretenție - cerere, revendicare în formă verbală sau scrisă, înaintată prin orice mijloace de comunicare prevăzute de legislație, a unui drept de către o persoană (Petiționar).*

*Persoană responsabilă – angajatul Societății, desemnat pentru soluționarea petiției și/sau transmiterea acesteia cu concluzia sa spre examinare conducătorului acesteia.*

În calitate de Petiționar poate fi Clientul Societății, reprezentantul acestuia în baza unor împuterniciri legale, Solicitantul de credit/ Potențialul Client, Consumatorul, persoană terță, autoritate publică, instituție de drept, etc..

Petiționarii pot depune petiții/ reclamații/ notificări/ sesizări/ cereri (în continuare: „Pretenție”), în adresa Societății în următoarele forme și modalități:

- Verbal angajaților sau conducerii O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L. la sucursalele/ oficiile secundare/ sediul Societății în cadrul orarului de muncă;
- telefonic, la numerele de contact indicate în contractele de credit nebankare și pe site-ul oficial al Creditorului: [www.flexcredit.md](http://www.flexcredit.md);
- în scris, prin expedierea acestora prin intermediul oficiului poștal (cu sau fără aviz de recepție) la sediul Societății, adresa indicată în contractele de credit nebankare și pe site-ul oficial al acesteia;
- în scris prin intermediul site-ului O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L.;
- în scris și personal la sucursalele/ oficiile secundare/ sediul Societății în cadrul orarului de muncă, prin completarea unui formular pe suport de hârtie și indicarea solicitărilor/ pretențiilor adresate conducerii Societății;
- în scris și personal la sucursalele/ oficiile secundare/ sediul Societății în cadrul orarului de muncă, prin înscrierea sesizării/ reclamației în Registrul de reclamații;
- prin reprezentant, care va acționa în interesele Petiționarului în baza unor împuterniciri legale;
- prin expedierea acesteia la adresa de email: [office@flexcredit.md](mailto:office@flexcredit.md).

### **3. CERINȚELE FAȚĂ DE PRETENȚII**

Pretenția urmează a fi înaintată/ depusă la O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L. în limba de stat.

În Pretenție trebuie să fie specificat numele, prenumele, IDNP, domiciliul și/sau adresa de contact, telefonul de contact, problema și circumstanțele situației declarate și descrise de Client (Petiționar) sau reprezentantul acestuia, cu anexarea în cazul dat a procurii sau unui alt act, care confirmă împuternicirile acestuia. În caz contrar, se consideră că Pretenția a fost depusă de o persoană neîmputernicită și nu se examinează de către Societate.

Pretenția trebuie să fie semnată cu semnătură olografă de către Petiționar sau reprezentantul acestuia, în caz contrar, aceasta se declară anonimă și nu se examinează de către Societate.

Pretențiile parvenite, în mod obligatoriu, se înregistrează în aceeași zi în *Registrul de intrare și ieșire a documentelor O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L. (în continuare: „Registru de corespondență”)*, cu atribuirea unui număr de ordine și indicarea datei recepționării. Pretențiile parvenite prin poștă (inclusiv electronică) în afara orarului de muncă a Societății sau în zilele libere, vor fi înregistrate în prima zi lucrătoare imediat următoare, inclusiv după aceste zile libere.

Conducătorul O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. numește persoană responsabilă de evidența și completarea *Registrului de corespondență*, precum și de recepționarea, înregistrarea, soluționarea Pretențiilor parvenite în adresa Societății și/sau transmiterea acestora cu concluzia sa spre examinare acestuia.

Pretenția către Societate poate fi depusă în formă electronică, cu condiția că se specifică numele, prenumele, domiciliul, IDNP, și adresa electronică a Petiționarului și a fost aplicată semnătura digitală conform legislației în vigoare privind semnătura electronică. Aceasta va fi primită prin poșta electronică de către angajatul împuternicit al Creditorului, care primind-o, o va transmite la înregistrare persoanei responsabile.

Pretențiile întocmite în forma scrisă și aduse la sucursalele/ oficiile secundare ale O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. sunt primite de către angajații acestora. La solicitarea Clientului angajatul aplică semnătura lui pe ambele exemplare ale acesteia și specifică numele și prenumele lui, data primirii Pretenției. Un exemplar se restituie Petiționarului, al doilea exemplar este transmis de angajat la înregistrare Societății, la persoana responsabilă.

Dacă Pretenția a fost expusă printr-un text scris de mână, scrisul trebuie să fie lizibil. În caz contrar, Creditorul este în drept să nu o examineze și să-l anunțe pe Client despre motivele neexaminării, cu condiția că numele, prenumele, IDNP și adresa acestuia sunt citibile.

Dacă Pretenția nu corespunde prevederilor prezentului Regulament, ea nu se examinează și în adresa Petiționarului se expediază un răspuns cu indicarea motivelor și în dependență de caz, acordarea unui termen de înlăturare a neajunsurilor.

În Pretenție trebuie să fie expuse informații suficiente cu privire la problema, care se examinează. Dacă ea conține un set insuficient de informație, care să facă posibilă identificarea obiectului adresării, O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. este în drept să nu o examineze și să-l anunțe pe Petiționar despre motivele neexaminării.

Pretenția nu trebuie să conțină amenințări la viața și sănătatea persoanelor cu funcții de răspundere ale O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L., la securitatea națională, la ordinea publică, la viața, sănătatea sau bunurile terțelor persoane. În caz contrar, Creditorul este în drept să nu o examineze și să o expedieze la organele de drept.

Se interzice utilizarea în Pretenție a unor expresii ofensatoare și necenzurate, în caz contrar, Creditorul este în drept să nu o examineze.

În cazul în care o Pretenție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi Petiționarului de către Societate în termen de 3 (trei) zile lucrătoare.

#### **4. MODALITATEA DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR**

Creditorul ține și asigură evidența Pretențiilor, prin crearea *Registrului de corespondență*.

La înregistrarea Pretenției, pe prima pagină a acesteia se indică data primirii și numărul de înregistrare. Această înscriere 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). Această înscriere trebuie să fie vizibilă și clară.

O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. va rezolva cu atenție și va investiga cu imparțialitate orice Pretenție/ Sesizare/ Reclamație adresată de Petiționari referitor la relațiile lor cu

Societatea.

În acest scop:

- Se vor asculta de către angajații Societății Pretențiile verbale înaintate de către Clienti la telefon sau în sucursala/ oficiul secundar/ sediul Creditorului. În acest sens angajatul va veni cu un răspuns verbal întru clarificarea Pretenției Clientului. În cazul în care Clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit, i se va sugera să depună în scris Pretenția prin mijloacele indicate în capitolul: *MODALITATEA DE RECEPȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIEȚILOR SOCIETĂȚII*;
- Se vor înregistra (număr de intrare/dată) și gestiona toate Pretențiile/ Cererile/ Sesizările/ Reclamațiile depuse în formă scrisă în adresa Creditorului de către Client sau altă persoană împuternicită, prin mijloacele enumerate;
- Se va informa imediat conducerea Societății despre Pretenția parvenită pentru a fi desemnată persoana responsabilă, în funcție de specificul acesteia;
- În situații complexe, se va dispune constituirea unei echipe interdepartamentale, responsabilă de investigarea Pretenției;
- Se vor informa Clientii asupra procedurii de primire, examinare, analizare, investigare și soluționare a Pretențiilor;
- Conducătorul Societății va examina Pretenția în fond, va analiza detaliat și multilateral materialele, prezentate de Petiționar din punctul de vedere al obiectului acesteia și va emite o decizie întemeiată și motivată;
- Pretențiile Clientilor, ce vizează nerespectarea prevederilor legislației în vigoare, inclusiv privind comportamentul angajaților Creditorului, prestarea serviciului de acordare a creditelor sau încălcarea drepturilor și intereselor Clientilor, prevăzute de Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13.03.2003 sau de contractele de credit nebankare, se soluționează de Creditor pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, reieșind din specificul circumstanțelor invocate și a legislației cadru;
- Rezultatul examinării Pretenției se comunica Clientului în formă scrisă cu expedierea răspunsului prin intermediul poștei (scrisoare recomandată/ cu aviz de recepție) pe adresa indicată de acesta în Pretenție sau cu consimțământul acestuia – verbal. Răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinate și să conțină trimiteri la legislație;
- Răspunsurile la Pretenții se întocmesc în formă scrisă, în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare conducătorului Societății într-un termen, care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerea unor modificări sau completări;
- Răspunsul la Pretenție se semnează de către conducătorul Societății și se autentificată prin ștampila acesteia, după caz acesta poate fi semnat de către persoana numită prin Ordin de către conducătorul Societății;
- Răspunsul la Pretenție se înregistrează în *Registrul de corespondență*, fiindu-i atribuit un număr de ieșire de ordine de către persoana responsabilă și se expediază în adresa Petiționarului prin poștă, prin scrisoare recomandată, pe adresa indicată de petiționar în Pretenție;

- În baza unei înțelegeri cu Petiționar, acest răspuns i poate fi expediat suplimentar sub formă de act scanat pe adresa poștei electronice indicate de acesta;
- Pretențiile repetate, care nu conțin argumente și probe noi nu se examinează, despre ce Petiționarul este informat în formă scrisă;
- În procesul examinării Pretențiilor nu se admite divulgarea informațiilor privind viața personală a Clientului contrar voinței acestuia sau a altor informații, dacă acestea lezează drepturile și interesele lui legitime, precum și a informațiilor, ce constituie secret de stat;
- Nu se admite elucidarea unor informații privind personalitatea Petiționarului, dacă acestea nu se referă la conținutul Pretenției;
- Persoanele responsabile de înregistrarea și examinarea Pretențiilor sunt obligate să respecte cu strictețe termenul și modul de soluționare a Pretențiilor stabilite în prezentul Regulament.
- În scopul soluționării cât mai operative și eficiente a chestiunilor abordate în Pretenție, Creditorul poate invita Petiționarul la sediul său, solicitând după caz explicații, comentarii și materiale suplimentare.

Pentru soluționarea litigiilor privind contractele de credit nebanzare, Clienții (Petiționarii/ Consumatorii) și Creditorul pot iniția benevol procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare. În acest sens, procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor, ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, este reglementată de lege.

Dacă Creditorul refuză să satisfacă Pretenția Clientului, acesta este obligat să comunice ultimului motivul acestui refuz.

Clientul are dreptul:

- să-și expună personal argumentele Creditorului;
- să beneficieze de serviciile avocatului;
- să prezinte Creditorului probe, documente și temeuri suplimentare;
- să ia cunoștință de materialele examinării, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane;
- să primească un răspuns în scris, verbal sau în formă electronică despre rezultatele examinării și/sau înștiințarea despre remiterea Petiției organului sau persoanei oficiale, de competența căreia ține soluționarea chestiunilor abordate;
- să ceară repararea pagubei în modul stabilit de legislație;
- să solicite în scris sau în formă electronică suspendarea sau încetarea examinării Pretenției;
- să solicite aplicarea ștampilei Societății cu numărul de înregistrare pe originalul sau pe copia Pretenției;
- să respecte drepturile Creditorului, etc.

Creditorul este obligat:

- să examineze operativ, eficient și în termenul stabilit de lege Pretențiile și chestiunile abordate în acestea;

- să aducă la cunoștința Petiționarului rezultatele examinării Pretenției, în scris sau în alt mod, dacă astfel s-a convenit cu Petiționarul;
- să asigure restabilirea drepturilor lezate și recuperarea, în condițiile legii, a prejudiciului cauzat;
- să asigure executarea deciziilor adoptate în urma examinării Pretențiilor;
- să respecte drepturile și interesele Clientului;
- să nu divulge, fără acordul Petiționarului, informația despre acesta (despre viața personală, alte circumstanțe) terțelor persoane, cu excepția autorităților abilitate în acest sens și în cazurile stabilite prin lege;
- să prelucreze datele Petiționarului cu caracter personal și să le asigure protecția în conformitate cu legislația în vigoare;
- etc.

În cazul în care Clientul nu va fi satisfăcut de soluția sau rezultatele examinării Pretenției de către Creditor, acesta va fi în drept să se adreseze la:

*a) Banca Națională a Moldovei, care este o autoritate publică autonomă, ce autorizează și reglementează activitatea participanților pe piața financiară, precum și supraveghează respectarea legislației de către ei. Banca Națională a Moldovei este independentă în exercitarea funcțiilor sale și are următoarea adresă: mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, 1.*

*b) Comisia Națională a Pieței Financiare, care este o autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în privința protecției consumatorului, inclusiv, cu privire la contractele de credit nebancaire pentru persoanele fizice și are următoarea adresă: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77.*

*c) instanțele de judecată competente din Republica Moldova, prin înaintarea unei acțiuni în instanța de judecată, în conformitate cu modul și termenii prevăzuți în legislație.*

O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L. va păstra Pretențiile, actele utilizate la examinarea acestora, răspunsurile la Pretenții și toată documentația aferentă (inclusiv, poștală) în formă cronologică și pe parcursul a 3 (trei) ani. Toate materialele privind o Pretenție se păstrează împreună, fiind asigurată integritatea acestora. La expirarea termenului de păstrare - materialele și Pretențiile vor fi distruse.

Spațiul de depozitare va corespunde normelor sanitare și cerințelor de apărare împotriva incendiilor, acesta va avea indicatori normali de temperatură și umiditate.

În cazurile prevăzute de lege, O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L. este obligată să prezinte materialele privind Pretențiile examinate organelor de drept la solicitarea acestora.

## **5. TERMENII DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR CLIEȚILOR SOCIETĂȚII**

În cazul depunerii de către o persoană (Petiționar) a Pretenției, termenul de examinare a acesteia de către Creditor este de cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice, calculate din



momentul recepționării acesteia, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data înregistrării.

Acest termen poate fi prelungit cu cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice, cu informarea Petiționarului despre aceasta, dacă:

- sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la Pretenție.
- Pretenția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare, ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului.

Termenul special se stabilește pentru examinarea Pretențiilor, care conțin cerințe de înlăturare gratuită a dificultăților create în cadrul prestării serviciilor de creditare de către O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. sau dacă dificultățile au apărut nu din vina Clientului Societății și anume:

- În cazul în care se constată vina Creditorului în crearea dificultăților în serviciul de creditare prestat Clientului, Societatea este obligată, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice, calculate din momentul primirii Pretenției, să înlăture gratuit dificultățile constatate.

- Dacă se constată vina Clientului în apariția dificultăților, care au stat la baza depunerii Pretenției, Creditorul este obligat, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice, calculate din momentul primirii Pretenției, să prezinte probele de rigoare privind vinovăția Clientului și să expedieze în adresa Petiționarului un răspuns motivat și probele date (copii).

Pretențiile, prin care se solicită o informație confidențială se examinează în termenii stabiliți în legislația privind accesul la informație.

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

## **6. REGISTRUL DE RECLAMAȚII**

Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat pînă la completarea lui integrală. După completare el se păstrează în cadrul Societății un an de zile, apoi se anulează în temeiul actului de lichidare. În cazul în care nu este completat integral în decursul anului, Registrul rămâne în vigoare pentru anul următor.

Registrele de reclamații vor fi amplasate în sucursalele/ oficiile secundare/ sediul Creditorului, în locuri ușor accesibile și vizibile pentru Clienți.

La depunerea Reclamației în adresa O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L., Clienții (Petiționarii) vor indica data întocmirii, numele, prenumele, telefonul, adresa poștală la care solicită să fie informați referitor la rezultatele examinării sesizării/ reclamației și un număr de

telefon. Reclamația trebuie să fie semnată de autor, în caz contrar, ea se declară anonimă și nu se examinează de către Societate.

Reclamațiile expuse în Registrul de reclamații din sucursalele/ oficiile secundare ale Societății sunt transmise de către angajatul acestora prin copiere sau sub formă de act scanat a filei respective din Registrul de reclamații la persoana responsabilă pentru înștiințare și monitorizare. Data primirii Reclamației se consideră data indicată în Registrul nominalizat.

Reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații vor fi examinate de către Conducerea Societății, în termen de 2 (două) zile, pentru a fi întreprinse măsurile necesare. În acest sens, pe versoul Reclamației se va face o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de 5 (cinci) zile, se va trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris Petiționarului la adresa sau email-ul indicat, sau un răspuns verbal la numărul de telefon anunțat.

În cazul în care pentru întreprinderea măsurilor de lichidare a neajunsurilor depistate de Client sau realizarea propunerilor vor fi necesare mai mult de 5 (cinci) zile, conducerea Creditorului va stabili un termen suplimentar (dar nu mai mult de 14 (paisprezece) zile), iar în Registrul de reclamații se va face o notă respectivă.

Răspunsurile (exemplarul doi) expediate Clientilor (Petiționarilor) se vor păstra într-o mapă specială împreună cu Pretențiile primite de Societate până la sfârșitul anului în curs.

Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta sucursalelor/oficiilor secundare/ sediul O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L..

## **7. REVOCAREA CONTRACTELOR DE CREDIT NEBANCARE**

Clientul are la dispoziție un termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice în care poate revoca contractul de credit nebancaș fără a invoca motivele.

În cazul în care Clientul își exercită dreptul de revocare, acesta are următoarele obligații:

- pentru ca revocarea să fie efectivă înainte de expirarea termenului de 14 (paisprezece) zile, să notifice Creditorul prin mijloace, care confirmă recepționarea Notificării. Termenul este considerat a fi respectat în cazul în care respectiva Notificare este expediată înainte de expirarea termenului, cu condiția să fie pe hârtie sau pe un alt suport durabil de care dispune Clientul și accesibil acestuia;

și

- de a achita Creditorului corpul creditului (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 (treizeci) de zile calendaristice de la trimiterea Notificării respective către O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L..

În cazul în care Clientul nu va rambursa în termen de 30 (treizeci) de zile din data depunerii notificării de revocare principalul și dobânda aferentă calculată pentru folosirea acestuia, O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L. va refuza în admiterea cererii de revocare.

## **8. CLAUZE FINALE**

Modul de aprobare și distribuire a prezentului Regulament se efectuează conform procedurii privind gestiunea actelor normative interne și Ordinului conducerii O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. și urmează a fi aplicat în cadrul activității desfășurate de către Societate.

Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. și se aduc la cunoștința fiecăruia.

Persoana/ persoanele responsabile de primirea/ înregistrarea și examinarea Pretențiilor din cadrul Societății vor fi desemnate de către Conducătorul O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L..

Procesul de revizuire și actualizare a prezentului Regulament va avea loc la momentul identificării necesității de efectuare a modificărilor și urmează aceleași etape ca și elaborarea inițială conform procedurii privind gestiunea actelor normative interne. Regulament poate fi modificat unilateral de către Societate prin publicarea unei noi redacții.

Părțile contractante se bazează pe încredere reciprocă și confidențialitate.

Toate litigiile și neînțelegerile, care nu își găsesc soluționare în prezentul Regulament se soluționează prin negocieri. Dacă prin intermediul negocierilor părțile nu ajung la un acord comun, litigiul urmează a fi soluționat de către organele competente.