

Aprobat Administrator

O.C.N. " OPEN DOOR CREDIT" S.R.L.

\_\_\_\_\_ L.Ș.

Ordin Nr. 01-02/MS din 01 februarie 2022

**REGULAMENT PRIVIND**  
**MECANISMELE DE SOLUTIONARE A PRETENȚILOR CLIENTILOR**  
**O.C.N. "OPEN DOOR CREDIT" S.R.L.**

**DISPOZIȚII GENERALE**

1.1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Codului Administrativ al Republicii Moldova din 19.07.2018, Legii nr. 105/2003 *privind protecția consumatorului*, Legii nr. 202/2013 *privind contractele de credit pentru consumatori* și Hotărârii 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* și stabilește modalitatea de examinare a pretențiilor parvenite din partea persoanelor fizice și/sau juridice în adresa/către **O.C.N. "Open Door Credit" S.R.L.**, în special persoanele responsabile de examinare, termenele de examinare și procedura de informare a petiționarului despre decizia aprobată, fiind obligatoriu pentru toți angajații societății.

1.2. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

- 1) **Petiție** – orice cerere, pretenție, reclamație, propunere, expunere, sesizare scrisă adresată de către o persoană fizică, juridică sau de un grup de persoane către/în adresa **O.C.N. "Open Door Credit" S.R.L.**, inclusiv cerere prealabilă, revendicare, un punct de vedere, ce contestă activitatea sau actele **O.C.N. "Open Door Credit" S.R.L.**, sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către aceasta;
- 2) **Petiționar** – persoană fizică și/sau juridică – client și/sau potențial client al Organizației;
- 3) **Societatea** - O.C.N. "Open Door Credit" S.R.L. în calitate de întreprindere care desfășoară activitatea de bază: acordarea de credite nebancaare și leasingul financiar, în conformitate cu legislația Republicii Moldova;
- 4) **Persoană responsabilă** – Administratorul societății sau o altă persoană stabilită prin Ordinul acestuia, desemnat pentru soluționarea petițiilor.

**PREZENTAREA ȘI CONȚINUTUL PETIȚIILOR**

2.1. Petiționarii pot depune în scris petițiile, adresată Societății, în una din următoarele forme:

- ✓ scrisă, prin depunere personală la Sediul juridic (*mun. Chișinău str. Grîului, 17*) sau la adresa Oficiului Secundar al Societății (*mun. Chișinău str. Alexandr Pușkin, 32, et. 4, of. 420*), pe suport de hîrtie;
- ✓ scrisă, prin înscrierea petiției în Registrul de reclamații păstrat la Sediul și/sau Oficiul Secundar al Societății într-un loc ușor accesibil și vizibil pentru toți;

- ✓ scrisă, prin transmiterea acesteia pe suport de hârtie prin intermediul unui serviciu specializat de curierat, la Sediul sau Oficiul Secundar al Societății;
- ✓ electronică, prin expedierea unui e-mail la adresa: [opendoorcredit@gmail.com](mailto:opendoorcredit@gmail.com).

2.2. În petiție, semnatarul, în mod obligatoriu va indica următoarele date:

- a) nume, prenume, adresa de corespondență, număr de telefon, adresa de e-mail, dacă se solicită răspuns prin poșta electronică;
- b) obiectul petiției;
- c) modalitatea prin care se dorește să se obțină răspunsul la petiția sa;
- d) semnătura persoanei/petiționarului.

2.3. În cazul în care petiția nu întrunește condițiile de conținut prevăzute la punctul 2.2. lit. a), b) și d) din prezentul Regulament, Societatea este în drept a nu examina petiția.

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

2.5. În cazul în care o petiție este adresată greșit, aceasta se remite înapoi petiționarului în termen de 3 zile lucrătoare.

2.6. La depunerea petițiilor prin intermediul Registrului de reclamații, de către petiționar, persoana autorizată din cadrul Societății aduce la cunoștință despre acest fapt conducerea Societății.

2.7. Societatea va indica persoana responsabilă, ce va examina petiția respectivă.

2.8. Persoana responsabilă, este obligată odată cu transmiterea răspunsului către petiționar, să înscrie în Registrul de reclamații despre măsurile întreprinse.

2.9. Persoana responsabilă este obligată să înregistreze toate petițiile care au parvenit în adresa Societății în registrul corespondenței de intrare și, la solicitarea petiționarului să elibereze acestuia o copie a petiției cu confirmarea înregistrării ei, după care o transmite conducerii Societății.

2.10. Societatea va indica persoana responsabilă, ce va examina petiția respectivă.

2.11. Răspunsul persoanei responsabile în mod obligatoriu se înregistrează în registrul corespondenței de ieșire.

2.12. La recepționarea petiției pe adresa electronică a Societății, aceasta se va tipări și se va înregistra în registrul corespondenței de intrare și va fi transmisă persoanei responsabile care va desemna angajatul pentru examinarea petiției respective.

2.13. Răspunsul persoanei responsabile după ce este semnat, se scanează și se transmite petiționarului pe poșta electronică.

2.14. Răspunsul persoanei responsabile în mod obligatoriu se înregistrează în registrul corespondenței de ieșire.

### **PROCESUL DE EXAMINARE ȘI TERMENELE DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR**

3.1. Persoana responsabilă să soluționeze petiția, verifică revendicările expuse, perfectează concluzia și proiectul răspunsului petiționarului.

3.2. Persoana responsabilă de a soluționa petiția, solicită de la persoanele implicate în petiție comentarii/explicații pe acest fapt, după caz.

- 3.3. În răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate.
- 3.4. Persoana responsabilă și persoana autorizată la examinarea petiției este obligată să asigure confidențialitatea datelor care fac obiectul petiției precum și a datelor cu caracter personal reglementate prin Legea nr. 133/2011 *privind protecția datelor cu caracter personal*.
- 3.5. Petițiile se examinează în termen de maxim 30 de zile în cazul neconsumatorilor, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării. În cazul consumatorilor petițiile se examinează în termen de 14 zile de la data înregistrării.
- 3.6. Petiționarul este informat despre rezultatul examinării petiției și soluția propusă de O.C.N. "OPEN DOOR CREDIT" S.R.L. printr-o scrisoare cu aviz de recepție expediată la adresa de corespondență a petiționarului, sau pentru petițiile parvenite prin e-mail, prin expediere la adresa utilizată de petiționar, sau indicate, în textul petiției.
- 3.7. Răspunsul la petiție se perfectează în două exemplare originale și se prezintă pentru semnare autorității de resort, într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări.
- 3.8. Dovada recepționării petiției de către petiționar poate servi, după caz, semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului. Executarea petiției în format electronic se consideră expedierea răspunsului, la adresa electronică, a autorului petiției.

### **SUPRAVEGHEREA ȘI RĂSPUNDEREA ÎN CADRUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR**

- 4.1. Petițiile, răspunsurile cu privire la petiții vor fi păstrate în dosare separate, alături de corespondența de intrare și ieșire din cadrul Societății, la ele fiind atașate toate documentele cu privire la petiție, asigurându-se integritatea acestora.
- 4.2. Persoanele responsabile, sau autorizate vor fi sancționate pentru abaterile în legătură cu neînregistrarea, înregistrarea necorespunzătoare, depășirea termenului de răspuns, neasigurarea păstrării adecvate și corespunzătoare a petițiilor și răspunsurilor la ele.

### **DISPOZIȚII FINALE**

- 5.1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către Administratorul O.C.N. "OPEN DOOR CREDIT" S.R.L.
- 5.2. Clienții Organizației vor fi informați privind prevederile prezentului Regulament prin afișarea acestuia pe avizierele accesibile publicului din cadrul Sediului și Oficiului secundar ale Societății, precum și publicarea pe paginile web ale societății [www.opencredit.md](http://www.opencredit.md)

**Administratorul, O.C.N. "OPEN DOOR CREDIT" S.R.L., Cojocaru Andrei** \_\_\_\_\_

**Am luat cunoștință :**

---

---

---

---

---

---

---