

Aprobat prin ordinul nr.01 din 04.01.21



REGULAMENTUL privind modul de examinare a petițiilor în cadrul

OCN "OPTIMCREDIT" SRL.

I. Dispoziții generale

1. Presentul Regulament privind modul de examinare a petițiilor (denumit în continuare Regulament) este elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 190/1994 cu privire la petiționare și determină modalitatea de examinare a petițiilor adresate OCN "OPTOMCREDIT" SRL (denumită în continuare Companie), a Legii privind protecția consumatorului, Legii privind contractele de credit încheiate cu consumatorii.
2. Regulamentul are drept scop asigurarea dreptului la petiționare și informare, asigurarea libertăților fundamentale ale omului, garantate de legislația națională cât și cea internațională, indiferent de locul aflării, sex, originea etnică, socială și alte tipuri de apartenență.
3. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele semnificații: petiționar – persoana care adresează Centrului o petiție, petiție – orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată Companiei, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenii stabiliți de lege a unei cereri.
4. Regulamentul nu se referă la modul de examinare a petițiilor, prevăzut de legislația de procedură penală, de procedură civilă, de procedură de executare, cu privire la contravențiile administrative, precum și de legislația muncii.

II. Modul de recepționare a petițiilor și cerințele față de acestea

5. Petițiile pot fi depuse de petiționar personal, online, prin poștă sau fax, în adresa Companiei la adresa s. Corjeuți, r-ul Briceni.
6. Petițiile se depun în limba de stat sau într-o altă limbă, în conformitate cu Legea 3465/1989 cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova.
7. Textul petiției trebuie să conțină obligatoriu următoarele compartimente: numele, prenumele și domiciliul petiționarului, telefonul de contact, obiectul, subiectul și legătura cauzală dintre comportamentul reprezentantului instituției și dreptul considerat lezat. Toate adresările trebuie să conțină și adresa poștală a remitentului pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitate în scopul soluționării petiției.
8. Petițiile trebuie să fie semnate de autor în mod olograf.

III. Ordinea și termenele examinării petițiilor

9. În funcție de obiectul petiției, aceasta urmează a fi repartizată de către administrator.
10. Administratorul este obligat să examineze conținutul petiției în termen de 30 zile lucrătoare în cazuri complexe, iar în cele ce nu necesită o studiere și examinare suplimentară – în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.
11. Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care este informat petiționarul, dacă: a) sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție; b) petiția 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.
12. Administratorul analizează textul petiției și circumstanțele în care a avut loc cazul respectiv, reieșind din fapte concrete întocmește textul răspunsului în vederea soluționării incidentului.
13. Răspunsul trebuie să fie bazat pe materialele examinării și poate să conțină trimiteri la legislație.
14. Petiția poate să nu fie examinată în următoarele cazuri:
- a) problema abordată nu ține de competența Companiei, cu remiterea conform competenței în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării și informarea petiționarului privind acest fapt;
 - b) textul conține amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, precum și amenințări în adresa persoanelor oficiale sau grupuri de persoane, cu remiterea ulterioară către organele de drept competente;
 - c) textul nu este lizibil sau petiția nu întrunește cerințele prevăzute de pct.4.3. al Regulamentului (conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată), cu informarea ulterioară a petiționarului despre motivul neexaminării, dacă numele și adresa pot fi citite; d) petiția este anonimă sau depusă fără indicarea adresei poștale sau electronice;
 - e) textul conține un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea salariaților Centrului, precum și a membrilor familiei acestora;
 - f) petiția adresată repetat, în al cărei conținut nu se regăsesc argumente ori informații noi, cu informarea ulterioară a petiționarului despre motivul neexaminării.
15. Rezultatul examinării se aduce la cunoștință petiționarului în forma scrisă pe suport de hârtie sau în formă electronică. Se admite, cu consimțământul petiționarului, și răspunsul verbal.
16. Petiționarii care consideră că drepturile lor sunt lezate și nu sunt de acord cu deciziile Companiei, au dreptul de a se adresa în instanța de contencios administrativ în termen de 30 de zile de la data comunicării deciziei.

IV. Drepturile și garanțiile petiționarilor

17. Orice persoană sau grup de persoane au dreptul de a se adresa cu petiție în adresa Companiei.

18. Persoanele își realizează dreptul la petiționare în mod liber și de sine stătător în condițiile prevăzute de legislația națională în vigoare. Dreptul de adresare nu trebuie să vină în contradicție cu drepturile altor persoane.

19. Petiționarul are dreptul să prezinte documente și informații suplimentare sau să solicite acestea prin intermediul Companiei.

20. Petiționarul are dreptul să ia cunoștință cu documente și informații relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingerea intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane.

21. Petiționarul are dreptul să primească răspuns în forma scrisă, verbală sau electronică despre rezultatele examinării sau înștiințarea despre remiterea petiției organului sau persoanei oficiale, de competența căreia ține soluționarea cazului abordat.

22. Petiționarul are dreptul să solicite sistarea examinării petiției.

23. Petiționarul are alte drepturi prevăzute de legislație.

24. Petiționarii nu pot fi urmăriți sau amenințați de către angajații Companiei în legătură cu depunerea petiției.

25. Se interzice divulgarea informației, care face obiectul cazului examinat, fără acordul petiționarului, în special ceea ce ține de viața privată a acestuia.

26. Nu se admite divulgarea datelor cu caracter personal ai petiționarului dacă acestea nu se referă la conținutul petiției.

V. Dispoziții finale

27. Controlul respectării termenilor și procedurii de examinare a petițiilor este exercitat de către administratorul Companiei.

28. Subiectele ce nu cad sub incidența Regulamentului sunt examinate conform procedurii stipulate de legislația în vigoare.