

APPROVED:

By the minutes of the Board of Directors of
OCN "Mikro Kapital Company" SRL of 06.03.2020

Administrator:
OCN "Mikro Kapital Company" SRL
Țurcanu Sergiu



REGULATION
on the customers' claims settlement procedure
within the OCN „Mikro Kapital Company” SRL

Chisinau 2020

APROBAT:

prin Procesul-verbal al Consiliului
OCN „Mikro Kapital Company” SRL din 06.03.2020

Administrator:
OCN "Mikro Kapital Company" SRL
Țurcanu Sergiu



REGULAMENT
privind mecanismul de soluționare a pretențiilor
clienților în cadrul OCN „Mikro Kapital
Company” SRL

Chișinău 2020

www.mikrokapital.md

1. GENERAL PROVISIONS AND CONCEPTS USED

1. This Regulation lays down the procedure for the settlement of customers' claims submitted to the Company OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

1.2. The Regulation has been developed in accordance with the Law no. 1 of 16.03.2018 on non-bank credit organizations, the Law no. 133 of 08 July 2011 on personal data protection, the Law no. 105-XV of 13.03.2003 on consumer protection, the Law no. 202 of 12.07.2013 on consumer credit contracts, the Decision of the Government of the Republic of Moldova no. 1141 of 04 October 2006 for the approval of the Regulation on the manner of management of the Register of Complaints, the Company's policy, and aims to optimize the settlement of petitions.

1.3. **Petition/Complaint** – a written statement of a person or a group of persons addressed to the Company, in which a request, a claim, a point of view is formulated, an activity or documents issued or the failure to resolve a request within the established term are challenged.

1.4. **Consumer** – any natural person who plans to order or purchase or orders, purchases or uses products, services for needs not related to business or professional activity.

1.5. **Economic operator** – any legal or natural person authorized for business activity, which manufactures, transports, sells products or parts of products, provides services (performs works).

1.6. **Register of Complaints** – a strict accounting document in which the consumer writes notices or complaints.

2. MEASURES REGARDING THE EXAMINATION AND SETTLEMENT OF PETITIONS

2.1. The petitions addressed to the OCN „Mikro Kapital Company” SRL shall be examined by the department or the person of the Company that is related to and is competent in resolving the problem/situation presented in the petition.

2.2. **Petitions** shall be examined accordingly to Clause 2.1. within 30 working days from the date of registration.

2.3. **Petitions** that are not signed by the author, do not contain the surname, name and details of the residence address, shall be considered anonymous and shall not be examined. If the text of the petition is illegible and unreadable or the petition contains insufficient and inconclusive information on the

1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI NOȚIUNI UTILIZATE

1.1. Prezentul Regulament stabilește mecanismul de soluționare a pretențiilor clienților adresate către compania OCN „Mikro Kapital Company” SRL.

1.2. Regulamentul este elaborat în conformitate cu Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal”, Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1141 din 4 octombrie 2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, cu politica companiei și are drept scop optimizarea soluționării petițiilor.

1.3. **Petiție/Reclamație** - o expunere scrisă de o persoană sau de un grup de persoane adresată companiei, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele emise sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri.

1.4. **Consumator** - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

1.5. **Agent economic** - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări).

1.6. **Registru de reclamații** – document de strictă evidență în care consumatorul înscrie sesizările sau reclamațiile.

2. MĂSURILE PRIVIND EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

2.1. **Petițiile adresate OCN „Mikro Kapital Company” SRL** vor fi examinate de către departamentul sau o persoană din cadrul companiei care are tangențe și este competent în a rezolva problema/situația expusă în petiție.

2.2. **Petițiile** se examinează conform pct. 2.1. în termen de 30 zile lucrătoare de la data înregistrării.

2.3. **Petițiile** ce nu vor fi semnate de autor, indicat numele, prenumele și domiciliul se vor considera anonime și nu vor fi examinate. Dacă textul petiției nu este lizibil și nu poate fi citit sau petiția conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, petiția nu se va examina, iar organul sau persoana oficială va informa petiționarul despre motivul neexamenării, în cazul în care numele și adresa indicate

issue addressed, the petition shall not be examined and the body or the official shall inform the petitioner of the reason for the non-examination, if the indicated name and address can be read.

2.4. **Petitions** submitted for the second time, which do not contain new reasons or information, shall not be re-examined, and the petitioner shall be informed in writing or electronically about this fact.

2.5. The **result of the examination** shall be notified to the petitioner in writing or electronically, if the petitioner has specified in the petition the e-mail address.

2.6. **Complaints** submitted by the consumer regarding the remediation of deficiencies at work shall be satisfied or their satisfaction shall be refused within 14 calendar days from the date of submission of such complaints. Failure to submit the answer within the established term shall be considered a tacit refusal.

2.7. **Complaints entered in the Register of Complaints** shall be examined by the head of the unit or the authorized person within **two days**. The head shall make a note on the back of the complaint about the measures taken and must send, within **five days**, a written response to the consumer at the indicated address and/or telephone number. In the absence of this contact information, the complaint shall not be considered. Complaints regarding the non-conformity of services or their change shall be examined according to the Law on consumer protection, within **14 calendar days** from the moment of submission.

3. FINAL PROVISIONS

3.1. This Regulation shall enter into force on the date of its adoption by the Company's Board of Directors.

3.2. The monitoring of the compliance with this Regulation shall be carried out by the Director (Manager) of the unit.

3.3. The responsibility for the settlement of the customers' claims lies with the Director (Manager) of the unit and the Petitions Examination Commission.

3.4. The introduction of amendments, completions or cancellation of this Regulation is the competence of the Company's Board of Directors.

pot fi citite.

2.4. **Petițiile** adresate a doua oară, care nu conțin argumente ori informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care este informat în scris sau în formă electronică petiționarul.

2.5. **Rezultatul examinării** se aduce la cunoștință petiționarului în scris sau în formă electronică, dacă petiționarul a indicat în petiție adresa de e-mail.

2.6. **Reclamațiile** înainte de către consumator privind remedierea deficiențelor apărute la serviciu vor fi satisfăcute sau refuzate de a fi satisfăcute în cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației. Neprezentarea răspunsului în termenul stabilit se va considera refuz tacit.

2.7. **Reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații** vor fi examinate de conducătorul unității sau persoana împuternicită în termen de **două zile**. Conducătorul face pe versoul reclamației o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de **cinci zile**, trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului la adresa și/sau telefonul indicat. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare. Reclamațiile cu privire la neconformitatea serviciilor sau la preschimbarea lor vor fi examinate conform Legii privind protecția consumatorului, în termen de **14 zile** calendaristice din momentul depunerii.

3. DISPOZIȚII FINALE

3.1. Prezentul Regulament intră în vigoare la data adoptării de către Consiliul Companiei.

3.2. Monitorizarea respectării prezentului regulament se face de către Administratorul unității.

3.3. Responsabilitatea pentru soluționarea pretențiilor clienților se atribuie Administratorului unității și Comisiei de examinare a petițiilor.

3.4. Introducerea modificărilor, completărilor sau anularea prezentului Regulament ține de competența Consiliului Companiei.