

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

REGULAMENT
PRIVIND MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A PRETENȚIILOR
CLIENTILOR

Chişinău 2020

Regulament privind mecanismul de soluționare a pretențiilor clienților

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 persoana 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 neexaminării, în cazul în care numele și adresa indicate 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.

Regulament privind mecanismul de soluționare a pretențiilor clienților

- 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 petițiilor.
- 3.4. Introducerea modificărilor, completărilor sau anularea prezentului Regulament ține de competența Consiliul Companiei.