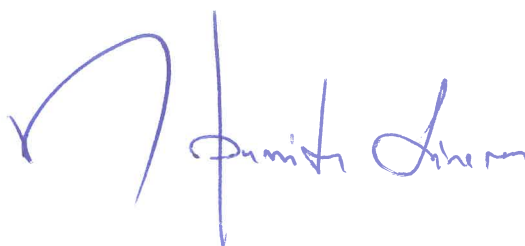


**Regulament privind mecanismele de Soluţionare a petiţiilor
clienţilor în cadrul O.C.N "Microinvest" SRL**
(versiune 1.8)



August 2025

Aprobare					
Versiunea	Din data de	Executat de	Avizat de	Aprobat de	Data aprobării
1.0	Decembrie 2018	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	4 Decembrie, 2018
1.1	Mai 2020	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	25 Mai, 2020
1.2	Decembrie 2020	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	1 Decembrie, 2020
1.3	Martie 2022	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	17 Martie 2022
1.4	Martie 2023	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul	9 Martie 2023
1.5	Martie 2024	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	28 Martie 2024
1.6	Iunie 2024	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	12 Iunie 2024
1.7	Martie 2025	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	26 Martie 2025
1.8	August 2025	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliu	21 August 2025

[Handwritten signature]
Dumitru Svinarenco

Cuprins

Cuprins	3
1. Dispoziţii generale	4
1.1 Scopul	4
1.2 Cadrul legal	4
2. Definiţii şi abrevieri.....	4
2.1 Definiţii	4
2.2 Abrevieri	5
3. Obiectivele actului normativ	5
4. Tipuri şi conţinutul petiţiilor.....	6
4.1 Tipuri de petiţii	6
4.2 Conţinutul petiţiei.....	6
5. Procesul de lucru cu petiţiile	7
5.1 Recepţionarea petiţiilor.....	7
5.2 Procesarea petiţiilor	7
5.2.1 Procesarea petiţiilor verbale, scrise pe suport de hârtie, şi electronice	7
6. Termenii de examinare şi expediere a răspunsurilor pentru petiţii	8
7. Întocmirea rapoartelor	9
8. Drepturile Companiei	9
9. Dispoziţii finale.....	9

1. Dispoziții generale

1.1 Scopul

Prezentul Regulament a fost elaborat în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova și este o parte componentă esențială a gestiunii prudente a riscurilor în cadrul O.C.N. "Microinvest" SRL (în continuare - Compania). Regulamentul stabilește modul și procedura de examinare și soluționare a petițiilor și sesizărilor primite de la clienți și alte persoane (în continuare - Petiționari). Scopul principal al Regulamentului este crearea mecanismului și stabilirea modului în care responsabilii din Companie gestionează petițiile primite în legătură cu activitatea desfășurată, respectiv preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, precum și transmiterea răspunsului în termen legal.

Alte scopuri ale Regulamentului sunt:

- Determinarea modalității examinării și a controlului asupra examinării, în cadrul Companiei, a petițiilor și sesizărilor parvenite de la Clienți;
Asigurarea competitivității companiei pe piața financiară (protejarea intereselor Clienților, prin intermediul îmbunătățirii calității serviciilor prestate și a relațiilor cu clienții).

Regulamentul privind mecanismele de soluționare a petițiilor clienților în cadrul O.C.N. "Microinvest" SRL este aprobat de către Consiliul Societății și este supus revizuirii la necesitate.

Prezentul regulament nu se aplică cererilor, revendicărilor, sesizărilor, declarațiilor sau altor solicitări parvenite de la salariații Companiei, în legătură cu desfășurarea raporturilor de muncă.

1.2 Cadrul legal

- Legea nr. 1 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară din 16.03.2018;
- Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Hotărârea CNPF 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.

2. Definiții și abrevieri

2.1 Definiții

Petiție – în sensul prezentului regulament, prin petiție se înțelege o expunere în formă scrisă (depusă pe suport hârtie sau prin poșta electronică a Companiei), electronică sau verbală prin care se formulează o cerere, propunere, sesizare, plângere sau orice act de voință, exprimat de reclamant/petiționar, adresată Companiei și care vizează serviciile, angajații, actele sau activitatea Companiei, cât și nesoluționarea în termen a unei cereri

Reclamant/Petiționar – persoană fizică sau juridică sau grup de persoane care adresează Companiei o petiție în condițiile legislației în vigoare și/sau a prezentului regulament.

Registrul de evidență a petițiilor - document electronic deținut de Secția Control Intern cu destinația de înregistrare, stocare a tuturor petițiilor și expresiilor de mulțumire. În baza acestui registru vor fi generate rapoartele pe evidența petițiilor și statutul acestora.

Departament responsabil - proprietarul procesului care a cauzat apariția petiției și /sau mulțumirii și participă (sugerează opinii, idei) la pregătirea răspunsului la petiție sau, după caz, pregătește răspunsul în conformitate cu prezentul regulament, cât și propune varianta finală a acestuia.

Persoana care recepționează petiția – orice angajat al Companiei, care a primit de la client o petiție prin intermediul oricărui canal pus la dispoziție de companie clienților și persoanelor terțe.

Secția Control Intern – subdiviziune internă a Companiei, a cărei angajați sunt responsabili de examinarea petițiilor și de gestionarea procesului de lucru cu petițiile parvenite în adresa Companiei.

Oficiu secundar – unitate structurală internă a Companiei, situată în afara sediului central.

2.2 Abrevieri

CNPF - Comisia Națională a Pieței Financiare;

CEO – Director Executiv al Companiei O.C.N. "Microinvest" SRL;

OCN – Organizația de Creditare Nebancară;

OS – Oficiu Secundar;

HO - Oficiul Central;

SCI – Secția Control Intern;

SMT – Echipa de management superior;

3. Obiectivele actului normativ

Toate petițiile trebuie să fie la maxim soluționate de către Companie în condițiile și termenele descrise în prezentul regulament și în "*Procedura cu privire la Managementul Petițiilor în cadrul O.C.N. Microinvest SRL*". Fiecare petiție este un instrument prețios pentru îmbunătățirea pe viitor a calității serviciilor și deservirii clienților Companiei. Petițiile care conform Procedurii cu privire la "*Managementul Petițiilor*" nu necesită un răspuns oficial din partea Companiei inclusiv și mulțumirile din partea clienților, de asemenea sunt analizate.

Fiecare Client are dreptul să înainteze o petiție ori de câte ori constată că compania nu este consecutivă în oferirea serviciilor sau a condițiilor convenite, sau i-au fost încălcate careva drepturi în calitate de client. De asemenea pot fi adresate petiții atunci când sunt nemulțumiri în legătură cu calitatea serviciilor furnizate, comportamentul angajaților companiei, situațiile considerate abateri de la termenii legali sau contractuali.

Compania oferă clienților mai multe canale de înaintare a petițiilor , prin intermediul cărora Clienții pot înainta aspectele sesizate. Multitudinea de canale de recepționare a petițiilor demonstrează deschiderea Companiei către comunicarea cu clienții cu scopul de soluționare cât mai rapidă și eficientă a nemulțumirilor sesizate, precum și îmbunătățirea continuă a serviciilor Companiei.

4. Tipuri și conținutul petițiilor

4.1 Tipuri de petiții

Petițiile pot fi clasificate în două tipuri:

Verbale – sunt acele petiții în care reclamantul discută direct sau la telefon cu un angajat al companiei, și își exprimă solicitarea, nemulțumirea sau mulțumirile față de serviciile Companiei sau față de angajații acesteia.

Scrise - sunt toate petițiile cu excepția celor verbale, exprimate în formă fizică sau electronică. De asemenea mai pot fi clasificate petițiile în personalizate și anonime.

4.2 Conținutul petiției

Procesul investigării situațiilor sesizate/solicitate și pregătirea răspunsului asupra examinării efectuate este reglementată detaliat de Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor".

Pentru investigarea situațiilor sesizate/solicitate și pentru pregătirea răspunsului, petițiile scrise trebuie să conțină următoarele informații:

- Date de identificare: nume, prenume/denumire companie, IDNP/Cod Fiscal;
- Date de contact: adresa de corespondență, număr de telefon, adresă de e-mail;
- Descrierea detaliată a situației (inclusiv descrierea serviciului la care se face referire, numele angajatului cu care s-a discutat) și a aspectelor de îmbunătățit;
- Copii ale documentelor relevante în soluționarea petițiilor;
- Data depunerii și semnătura petiționarului (petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic);

Petiția trebuie să mai fie însoțită, după caz, de documente confirmative ale împuternicirilor de reprezentare. În cazurile când a fost primită o petiție, textul căreia nu poate fi descifrat sau a fost omisă o informație din conținutul petițiilor ceea ce duce la imposibilitatea de a o examina, reclamantul va fi înștiințat în termen de 3 zile lucrătoare despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

În cazul în care o petiție este adresată greșit (nu este destinată Companiei), ea va fi remisă înapoi reclamantului în termen de 3 zile lucrătoare.

Compania își rezervă dreptul de a nu răspunde următoarelor petiții, care vor fi considerate anonime:

- a) Petițiile ale căror inițiatori nu pot fi identificați;
- b) Petițiile care nu sunt semnate de către autorul petiției, nu conțin numele, prenumele și domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului, iar în cazul în care sunt formulate pe cale electronică – nu le-a fost aplicată semnătura electronică și nu conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului și alte date de contact.

Pentru investigarea situațiilor sesizate/solicitate și pentru pregătirea răspunsului, petițiile verbale trebuie să conțină următoarele informații:

- Date de identificare: nume, prenume/denumire companie,/IDNP/Cod Fiscal;
- Date de contact: adresa de corespondență, număr de telefon, adresă de e-mail;

- Descrierea detaliată a situației (inclusiv descrierea serviciului la care se face referire, numele angajatului cu care s-a discutat) și a aspectelor de îmbunătățit;
- Dorește să primească răspunsul prin intermediul...(Telefon, e-mail, scrisoare oficială);
- Alte date relevante situației.

5. Procesul de lucru cu petițiile

Procesul de lucru cu petițiile este divizat în două etape:

- Recepționarea petițiilor;
- Procesarea petițiilor.

5.1 Recepționarea petițiilor

Prin intermediul materialelor informative plasate în OS ale Companiei, pe pagina web <https://microinvest.md/sesizati-o-incalcare/> dar și prin intermediul angajaților săi, Compania informează clienții/persoanele terțe despre canalele prin care pot fi înaintate petițiile.

Toate petițiile cât și răspunsurile la acestea vor fi înregistrate în registrul de evidență a corespondenței de intrare și ieșire, ținut de către companie.

În cazul primirii Petiției Verbale, angajații Companiei, sunt obligați să asculte reclamantul cu politețe și atenție, asigurând-se că informația este consemnată corect, astfel încât petiția să poată fi analizată și soluționată. Angajatul care a recepționat o Petiție Verbală, trebuie să noteze conținutul petiției și este obligat să o transmită către SCI indicând în copie superiorul, prin intermediul poștei electronice.

SCI este responsabil de menținerea, înregistrarea și gestionarea fluxului legat de recepționarea și soluționarea în termen a petițiilor. Menținerea, înregistrarea și gestionarea fluxului de petiții se va efectua prin intermediul registrului de evidență a petițiilor conform Procedurii cu privire la "Managementul Petițiilor".

SCI poate solicita părerea unui membru SMT asupra responsabilului de examinare și soluționare a petiției, în cazul în care este dificil de identificat responsabilul. În cazul petițiilor care reprezintă un grad de risc crescut pentru reputația companiei, sau poate atrage careva pierderi financiare, SCI înștiințează din start cel puțin un membru SMT.

5.2 Procesarea petițiilor

Toate petițiile recepționate de către angajații companiei și înregistrate de către SCI, vor fi repartizate conform Procedurii cu privire la "Managementul Petițiilor" în cadrul companiei O.C.N. "Microinvest" SRL.

5.2.1 Procesarea petițiilor verbale, scrise pe suport de hârtie, și electronice

SCI după primirea petițiilor le va repartiza către departamentul responsabil pentru examinare, iar ulterior în baza opiniilor/ deciziilor recepționate de la aceștia va formula un răspuns sau, după caz, va solicita pregătirea răspunsului de către departamentul responsabil. În caz că angajatul companiei este

cauza parvenirii petiției, atunci poate fi luată decizia de a solicita explicație scrisă de la acesta ¹. După aprobarea răspunsului de către departamentul responsabil, acesta va fi expediat către reclamant. Răspunsul formulat pentru reclamant/ petiționar trebuie să fie adecvat, coerent și să răspundă la toate solicitările acestuia. După ce scrisoarea a fost semnată, aceasta va fi expediată către reclamant prin poșta Moldovei sau prin alte mijloace electronice inclusiv e-mail în dependență de canalul de primire a acesteia sau de solicitarea petiționarului.

În cazul când reclamantul dorește primirea răspunsului prin e-mail, scrisoarea cu răspunsul la petiție va fi expediată prin e-mail, cu includerea în copie confidențială, a Managerului Departamentului Responsabil și a SCI.

În cazul când reclamantul dorește răspunsul verbal, sau dacă petiția a fost depusă verbal și petiționarul nu a solicitat o altă modalitate de răspuns atunci proiectul final de răspuns îi va fi comunicat reclamantului fie prin discuție telefonică, fie prin discuție directă. Este important că persoana care a purtat discuția cu reclamantul să noteze detaliile discuției în formă liberă, fie pe suport de hârtie, sau în document electronic, anexat la materialele petiției sau completat în registrul de evidență a petițiilor dacă răspunsul a fost comunicat de către SCI sau în cazul în care apelul a fost înregistrat, se va anexa înregistrarea audio. Mențiuni despre petiția verbală parvenită și răspunsul acordat se vor efectua și în Registrul Corespondenței de Intrare și ieșire ținut de către companie în baza informațiilor furnizate de către SCI.

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. Responsabil de informare este Angajatul SCI care a examinat petiția în prima instanță. Răspunsul trebuie să fie succint, dar trebuie să conțină detalii despre răspunsul oferit anterior.

6. Termenii de examinare și expediere a răspunsurilor pentru petiții

În cazul în care angajatul companiei recepționează o petiție, prin intermediul oricărui canal de comunicare, el este obligat să o transmită către SCI. Managerul Regional / de Departament / Secție este responsabil de monitorizarea procesului de transmitere în termen a petițiilor către SCI.

Termenii de examinare a petițiilor și expedierea răspunsurilor către petiționar sunt:

- Maxim 14 zile calendaristice din momentul primirii petiției din partea consumatorilor serviciilor Companiei.
- Alte petiții decât cele menționate în punctele anterioare se examinează în maxim 14 zile calendaristice din momentul primirii și înregistrării petiției. Petițiile care necesită o studiere și examinare suplimentară sau amânunțită pot fi examinate în termen maxim de 30 de zile. Termenii de examinare a petiției, în cazuri deosebite, pot fi prelungite cu cel mult o lună, cu informarea petiționarului despre prelungirea respectivă, în cazurile când:

¹ SCI poate solicita explicație scrisă de la angajatul implicat doar în cazurile cu risc reputațional sau financiar crescut pentru Companie.

- Sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului;
- Petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă este necesară studierea unor materiale suplimentare care urmează a fi selectate pentru pregătirea răspunsului;
- Este necesară inițierea unei anchete interne de serviciu;
- Alte circumstanțe rezonabile care nu permit formularea unui răspuns în termenul initial;
- Petițiile primite de la organele de supraveghere sau alte autorități naționale se examinează în maxim 14 zile din momentul primirii și înregistrării petiției, sau într-un termen mai restrâns prevăzut expres în solicitare.

Prevederi mai detaliate privind termenele de înregistrare, gestionare pe intern, examinare și expedierea răspunsului Petiționarului sunt prevăzute de Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor" în cadrul O.C.N. "Microinvest" SRL.

7. Întocmirea rapoartelor

Pentru fiecare Risc Comitet trimestrial, SCI va pregăti un raport, conform Procedurii cu privire la "Managementul Petițiilor", în baza registrului de evidență a petițiilor, și vor fi analizate petițiile primite pe parcursul trimestrului precedent.

În scopul gestionării riscurilor operaționale, la sfârșitul fiecărui an, sau după necesitate la indicațiile membrilor SMT, SCI va efectua o analiza a petițiilor pentru anul precedent sau pentru o altă perioadă indicată, în baza unor criterii stabilite de către SCI sau în baza criteriilor aprobate de către SMT.

8. Drepturile Companiei

1. În cazul când în procesul primirii sau examinării petiției se constată o încălcare vădită a legislației în vigoare sau a regulamentelor interne, Compania are dreptul să fixeze un termen suplimentar pentru efectuarea investigației și crearea unei comisii de investigație.
2. În cazul când în urma investigației de serviciu se adeverește faptul că angajatul/angajații au încălcat legislația sau regulamentele interne, Compania are dreptul să aplice sancțiuni disciplinare Conform legislației în vigoare.
3. În situația când se constată că în acțiunile invocate în petiții se întrunesc semne constitutive ale contravenției sau infracțiunii, sau pagubele reputaționale sau financiare ale Companiei sunt semnificative, Compania are dreptul să se adreseze pe acest caz către organele de drept competente.
4. În cazul când o petiție conține amenințări la securitatea bunurilor companiei, la viața și sănătatea angajaților și a membrilor familiilor acestora, Compania are dreptul să le remită organelor de drept competente.

9. Dispoziții finale

1. Prezentul Regulament, după aprobarea de către Consiliu, va fi adus la cunoștință tuturor angajaților prin e-mail de către Office Manager sau de persoana care o înlocuiește.
2. Dacă, ulterior datei intrării în vigoare a prezentei reglementări, o prevedere statutară și/sau legală modifică/ completează/abrogă prevederi ale acesteia, se vor aplica prevederile statutare și/sau legale în vigoare cu aplicarea modificării ulterioare a reglementării lor (Procedura cu

- privire la "Managementul Petițiilor" inclusiv) în termen de până la 6 luni, dacă prevederea legală nu prevede altfel sau organele de conducere superioare ale Companiei nu stabilesc un alt termen.
3. Procesul de lucru cu Petițiile este descris mai detaliat în Procedura cu privire la "Managementul Petițiilor".