



Ghidul clientului privind depunerea și termenele de soluționare a reclamațiilor în cadrul O.C.N. “Prime Capital” S.R.L.

Stimați clienți,

Reclamațiile și sesizările dvs. sunt pentru noi un punct de reper important în îmbunătățirea continuă a calității produselor și serviciilor oferite de O.C.N. “Prime Capital” S.R.L. (Companie).

Mereu tindem să vă oferim servicii de creditare nebancaară corecte, transparente și adaptate nevoilor dvs., cu respectarea strictă a drepturilor legale, inclusiv a celor ce vizează consumatorii.

Prezentul Ghid vă explică, pe scurt, modul în care puteți formula și depune o reclamație, precum și modul în care Compania o examinează și o soluționează.

Vă mulțumim pentru încredere și colaborare!

Echipa O.C.N. “Prime Capital” S.R.L.

I. Ce este o reclamație și cum o formulați?

Reclamația reprezintă o declarație de nemulțumire pe care o puteți adresa Companiei cu privire la activitatea, produsele sau serviciile oferite.

Pentru a vă putea răspunde cât mai rapid și complet, reclamația dvs. trebuie să conțină următoarele informații:

1) Date de identificare:

▪ în cazul persoanelor fizice:

- nume, prenume;
- numărul de telefon;
- adresă poștală;
- adresa de e-mail (dacă doriți răspuns pe această cale);

▪ în cazul persoanelor juridice:

- denumirea întreprinderii;
- numele și calitatea persoanei care depune reclamația (administrator, reprezentant, s.a.);
- numărul de telefon;
- adresa poștală;
- adresa de e-mail;

2) Data la care ați întâmpinat problema semnalată;

3) Descrierea cât mai completă a situației reclamate;

4) Solicitarea dvs. concretă adresată Companiei;



- 5) Documentele care ar putea susține sau facilita verificarea situației reclamate și pe care reclamantul le consideră relevante;
- 6) Modalitatea preferată de primire a răspunsului (poștă, e-mail, telefon sau verbal, la sediu Companiei).

Dacă textul reclamației nu poate fi descifrat, ori dacă lipsesc informații esențiale, dar numele și adresa dvs. sunt lizibile, vă vom contacta pentru a solicita concretizarea problemei semnalate, în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la recepționare. Dacă nu indicați date de identificare sau de contact, Compania va investiga, în măsura posibilității, situația semnalată, fără a avea însă obligația de a elabora și transmite un răspuns formal.

II. Cum depuneți o reclamație?

Dacă sunteți nemulțumiți de calitatea produselor, serviciilor prestate, sau ați întâmpinat situații neplăcute în raport cu Compania, în conformitate cu cerințele legislației în vigoare ne puteți adresa reclamații, sesizări prin următoarele canale de expedire și forme de depunere:

- 1) **verbal** - la sediul central ori la orice sucursală/oficiu secundar al Companiei. Vă vom oferi posibilitatea de a depune reclamația și în formă scrisă;
- 2) **telefonic** - la numărul de telefon 022 871 111, în intervalul orelor de program ale Companiei;
- 3) **în scris**:
 - prin intermediul oficiilor poștale cu expedierea reclamației la adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, nr. 63/1, MD-2001, sau prin curier,
 - prin depunere directă în toate subdiviziunile Companiei;
- 4) **electronic**:
 - prin e-mail la adresa: reclamatii@primecapital.md;
 - prin cabinetul clientului (clients.primecapital.md);
 - prin chat-ul disponibil pe pagina web a Companiei - www.primecapital.md. Dacă utilizați un asistent automat (chatbot), aveți oricând dreptul de a solicita intervenția unui angajat al Companiei.

Indiferent de canalul ales, reclamația va conține semnătura olografă sau, pentru reclamațiile electronice care conțin date confidențiale, semnătură electronică calificată, ori, dacă reclamația este transmisă printr-un mesaj e-mail nesemnat, persoana responsabilă vă va contacta pentru a vă adresa întrebări care ar identifica reclamantul. Dacă reclamația va fi semnată de mai multe persoane fizice și juridice este necesar să indicați persoana de contact care va recepționa răspunsul. În absența acestei mențiuni, răspunsul se transmite tuturor semnatarilor ale căror date au fost indicate.

Indiferent de canalul ales reclamația va fi înregistrată cu un număr unic în Registrul de evidență a reclamațiilor, iar recepționarea acesteia vă va fi confirmată în cel mult 5 zile lucrătoare.

III. Cum analizăm și soluționăm reclamația dumneavoastră?

Reclamația dvs. va fi examinată fără întârzieri nejustificate, cu promptitudine, corectitudine și transparență, de către departamentul responsabil din cadrul Companiei, cu respectarea principiilor legalității și echității.

La cererea dvs., vă vom informa despre stadiul examinării reclamației, inclusiv despre acțiunile întreprinse până în acel moment.

După finalizarea examinării, răspunsul vă va fi transmis prin canalul pe care l-ați indicat, sau, în absența unei asemenea indicații, prin același canal prin care ați depus reclamația.



Compania nu are obligația de a transmite un răspuns dacă:

- reclamația este anonimă și nu conține date de identificare suficiente, nici după solicitarea de clarificare;
- reclamația conține limbaj necenzurat sau ofensator, ori amenințări la adresa securității, vieții sau sănătății angajaților Companiei ori a membrilor familiilor acestora.

Chiar și în aceste cazuri, Compania rămâne obligată să investigheze situația semnalată, în măsura posibilului.

Pe toată durata examinării, datele cu caracter personal și orice altă informație confidențială comunicată sunt tratate cu respectarea strictă a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Depunerea unei reclamații la Companie nu vă limitează dreptul de a vă adresa, cu aceleași pretenții, autorităților competente, instanței de judecată sau unei entități de soluționare alternativă a litigiilor.

Depunerea și examinarea unei reclamații sunt gratuite. Compania nu percepe nicio taxă pentru acest serviciu.

IV. Termenele de soluționare a reclamațiilor

Răspunsul final aferent reclamației dvs. vă va fi expediat respectând termenele de mai jos care sunt stabilite de Regulamentul privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor, aprobat prin Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF) nr. 25/6/2026 din 26.05.2026, în vigoare din 1 octombrie 2026, după cum urmează:

- în cel mult 15 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației, termen care poate fi prelungit exclusiv în baza unei prevederi legale;
- în termen de 5 zile lucrătoare de la data recepționării reclamației, după posibilitate, fapt care exonerează Compania de o confirmare a recepționării reclamației.

Dacă situația semnalată necesită o investigare suplimentară, veți fi informat cu privire la acest fapt, precum și cu privire la motivul respectiv, în cadrul termenului aplicabil de mai sus.

Ne angajăm să depunem toate eforturile pentru ca răspunsul oferit reclamației dvs. să fie clar, complet și util.

V. Ce faceți dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul primit?

Dacă nu ați primit un răspuns în termenul aplicabil, sau dacă sunteți nemulțumit de modul de soluționare a reclamației dvs., aveți dreptul de a vă adresa:

- 1) **Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF)** - Autoritatea competentă pentru protecția consumatorilor de servicii financiare nebankare:
 - adresă: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 77;
 - e-mail: office@cnpf.md;
 - pagina web: www.cnpf.md.
- 2) **Unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (SAL)** - pentru soluționarea extrajudiciară a litigiului cu Compania, ca alternativă sau complementar sesizării CNPF.
- 3) **Instanței de judecată competente**, conform procedurii civile, anexând la cerere copia răspunsului primit din partea Companiei sau, în cazul lipsei unui răspuns, documentele care confirmă depunerea reclamației.

Menționăm, de asemenea, că activitatea Companiei este licențiată, reglementată și supravegheată din punct de vedere prudential de către Banca Națională a Moldovei (BNM), în calitate de autoritate competentă pentru organizațiile de creditare nebankară.



VI. Datele noastre de contact și ale persoanelor responsabile de recepționarea reclamațiilor:

- 1) **Sediul Central:** mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, nr. 63/1, MD-2001, Republica Moldova;
Telefon: 022 871 111
E-mail: reclamatii@primecapital.md
Pagina web: www.primecapital.md
Cabinetul clientului: clients.primecapital.md
Persoana responsabilă: Recepționist
- 2) **Sucursala Bălți:** mun. Bălți, str. Ștefan cel Mare, nr. 73, MD - 3100, Republica Moldova
Telefon: (0 231) 2-64-91
Persoana responsabilă: Șef centru regional nord
- 3) **Sucursala Cahul:** mun. Cahul, str. 31 August 1989, nr. 4, MD-3900, Republica Moldova
Telefon: (0 299) 3-26-46
Persoana responsabilă: Manager sucursala Cahul
- 4) **Oficiul secundar Ciocana:** mun Chișinău, str. Ginta Latină, nr. 48, MD-2044, Republica Moldova
Telefon: 060 146 688
Persoana responsabilă: Șef oficiul secundar

Prezentul Ghid este afișat la sediul, sucursalele și oficiile secundare ale Companiei, precum și pe pagina web www.primecapital.md.

Vă mulțumim și vă stăm la dispoziție pentru orice informații suplimentare!