

Aprobat conform Deciziei asociațului unic din
15 iunie 2020



UAB "Aldega"

Administrator, Mastenica Sergej

Asociatul unic al O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L.

REGULAMENT
privind mecanismele de soluționare
a pretențiilor clienților

O.C.N. „Aventus Finance” S.R.L.



O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L.
Administrator, GUTU Roman

2020

1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003, Hotărârii Guvernului nr.1141 din 04.10.2006 privind aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a registrului de reclamații, Legii cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19.07.1994 și altor acte normative ale Republicii Moldova.
- 1.2. Scopul prezentului Regulament constă în asigurarea alinierii activității O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. la normele legale în vigoare, în materie de gestiune a reclamațiilor adresate organizației de creditare nebancară.
- 1.3. Prevederile prezentului Regulament se aplică tuturor angajaților organizației de creditare nebancară în vederea asigurării înregistrării, examinării și soluționării eficiente a reclamațiilor clienților O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L.

2. NOȚIUNI

- 2.1. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele definiții:
 - *reclamație* – orice adresare (cerere, petiție, pretenție, plângere, etc.) adresată O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. în formă scrisă sau formă electronică, împotriva unui serviciu sau produs, unui comportament incorrect al angajaților organizației, a unei pretinse încălcări a drepturilor și/sau intereselor legitime ale reclamantului sau oricărui alt temei, care a condus la nemulțumirea reclamantului;
 - *reclamant* – persoana fizică care se presupune a fi eligibil să depună o reclamație adresată organizației de creditare nebancară și care a depus deja o reclamație;
 - *consumator* – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produsele și/sau serviciile organizației pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;
 - *registru de reclamații* – un registru standardizat cu regim special ținut de către O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L., destinat înregistrării reclamațiilor clienților.

3. PROCESUL DE GESTIUNE AL RECLAMAȚIILOR

- 3.1. Clienții O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L., contrapărțile sau persoanele terțe pot adresa reclamațiile prin intermediul următoarelor mijloace de comunicare:
 - a) poștă;
 - b) poștă electronică;
 - c) registrul de reclamații;
 - d) alte mijloace de comunicare, cum ar fi, depunerea reclamației pe suport de hârtie, la orice subdiviziune a organizației.
- 3.2. Reclamațiile adresate în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu

legislația în vigoare. De asemenea, acestea trebuie să fie semnate de autor și să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a reclamantului.

3.3. Reclamațiile adresate în scris trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul.

3.4. Indiferent de conduită și forma de exprimare a reclamantului, angajații implicați în relația directă cu clienții, trebuie să dea dovadă de profesionalism, abordare calmă și respectuoasă a reclamațiilor, evitare și înlăturare a situațiilor de conflict, a conflictelor interpersonale și a emotivității excesive, direcționată spre un scop unic – soluționarea eficientă a reclamației.

3.5. Fiecare angajat din cadrul O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. este responsabil de informarea imediată a administratorului despre orice neînțelegeri, conflicte, nemulțumiri capabile să degenerizeze în reclamații, precum și despre orice reclamații verbale sau scrise formulate de clienți.

3.6. Administratorul este responsabil pentru asigurarea măsurilor organizatorice și educaționale ale salariaților din subordine în aşa măsură încât salariații să respecte prevederile prezentului Regulament.

3.7. Reclamațiile expediate la adresele de email ale O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L., info@credit7.md sau info@credit365.md, sunt înregistrate în Registrul electronic al reclamațiilor.

3.8. În Registrul electronic al reclamațiilor se va descrie sintetizat reclamația clientului, cu indicarea informației ce ține de: data înregistrării reclamației, numele reclamantului, obiectul și motivul reclamației.

3.9. În cazul reclamațiilor expediate prin intermediul poștei sau depusă pe suport de hârtie în unul din oficiile secundare, acestea se înregistrează de asemenea în Registrul Electronic al reclamațiilor, iar termenul de la care produce efecte reclamația, este data recepționării acesteia de către O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L.

3.10. Registrele de reclamații sunt destinate exclusiv consumatorilor care au comandat, procurat sau folosit produsele și/sau serviciile O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. Reclamațiile persoanelor fizice care nu sunt consumatori, precum și reclamațiile consumatorilor care nu se referă la produsele organizației nu se înregistrează în registre de reclamații și se depun în ordine generală în condițiile stabilite pentru corespondența oficială.

3.11. Registrul de reclamații se înmânează consumatorului doar la prezentarea documentului care atestă faptul că consumatorul a comandat, a procurat sau a beneficiat în alt mod de serviciile/produsele societății.

3.12. Orice reclamație/plângere/pretenție/mulțumire formulată de către persoanele care nu posedă calitatea de consumator și nu cad sub incidența legislației privind protecția consumatorului, se adresează O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. prin oricare din mijloacele de comunicare menționate în pct 3.1 cu excepția consemnării acesteia în registru.

4. EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

- 4.1. Reclamațiile depuse se examinează în termen de 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare din data înregistrării. Termenul de examinare a reclamațiilor poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care urmează a fi informat reclamantul dacă:
- sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la reclamație;
 - reclamația se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor informații suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului.
- 4.2. În scopul examinării și soluționării reclamațiilor, Administratorul solicită de la angajatul O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. explicații (inclusiv repetate și/sau suplimentare), orice informații utile, pertinente și relevante pentru examinarea obiectivă a reclamației în vederea soluționării cazului reclamat.
- 4.3. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în scris sau în formă electronică, iar cu consimțământul reclamantului – oral.
- 4.4. Reclamațiile care nu intrunesc condițiile prevăzute la p.3.2. și p.3.3. se consideră anonime și nu se examinează.
- 4.5. Reclamațiile adresate a doua oară, care nu conțin argumente sau informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care urmează a fi informat Reclamantul în formă scrisă sau formă electronică.
- 4.6. Indiferent de limba în care au fost redactate reclamațiile adresate O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L., răspunsurile la acestea se redactează în limba de stat.
- 4.7. În cazul depunerii de către consumator a reclamației cu privire la neconformitatea produselor (serviciilor) sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sănătățile prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației).
- 4.8. Toate reclamațiile primite sunt analizate conform Anexei nr.1 la prezentul Regulament în vederea corespunderii acestora cu cerințele necesare pentru a fi clasificate "reclamații", și anume:
- a) obiectul reclamației vizează produsele sau serviciile O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L., comportamentul inadecvat al angajaților, o pretinsă încălcare a drepturilor/intereselor legitime ale reclamantului, sau alt motiv întemeiat;
 - b) persoana care a înaintat o reclamație este identificabilă, care a avut sau are un raport contractual cu O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L., a beneficiat de un serviciu al Societății.
- 4.9. În situația în care, în urma anchetei desfășurate, se constată abateri grave de la normele legale, încălcări din partea angajaților O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L., ce

conduc spre penalizări, sancționări, presupun anumite plăți pentru compensarea unor prejudicii cauzate clientului reclamant, persoana responsabilă va analiza o eventuală definire a unor acorduri de soluționare cu reclamații prin stabilirea unor tranzacții de împăcare.

4.10. După finalizarea acțiunilor de examinare a reclamației, expedierea răspunsului către reclamant se actualizează în Registrul de evidență electronică a reclamațiilor, indicând: rezultatul examinării reclamației, legea/normele/standardele care nu au fost respectate de către companie, modul de soluționare a reclamației, data expedierii răspunsului către reclamant. Registrul respectiv se păstrează în format electronic cu o periodicitate anuală.

5. DISPOZIȚII FINALE

- 5.1 Registrul de reclamații este ținut în fiecare oficiu secundar a O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. în locuri vizibile și accesibile pentru consumatori/clienți.
- 5.2 Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și nu poate fi anulat pînă la completarea lui integrală. După completare el se păstrează în cadrul unității un an de zile, apoi se anulează în temeiul actului de lichidare. În cazul în care nu este completat integral în decursul anului, Registrul rămîne în vigoare pentru anul următor.
- 5.3 Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta unității.
- 5.4 Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L.

Anexa nr.1

ANALIZA-MODEL A RECLAMAȚIEI CLIENTULUI

1. se arată receptivitate față de client (atât verbal, cât și non-verbal);
2. se creează un "climat" favorabil rezolvării problemei ascultând relatarea clientului fără a fi întrerupt;
3. se află exact problema clientului, punând întrebările potrivite (după caz: dacă este nevoie de mai multe fapte și/sau detalii);
4. se încearcă de a descoperi aspectele situației ce l-au afectat personal pe client înainte de a-i propune o soluție (pentru a determina cel mai un curs al acțiunii);
5. în urma acumulării informației de care ai nevoie de la client, se verifică faptele cu tact și promptitudine;
6. se prezintă pe scurt clientului felul în care s-a înțeles situația, împreuna cu informațiile suplimentare ce s-au adunat;
7. se depune efort comun de rezolvare a problemei, reformulând reclamația ca pe o problemă ce trebuie rezolvată;
8. se determină ce ar însemna o soluție satisfăcătoare pentru client;
9. după caz, se implică în rezolvarea problemei și pe cei responsabili cu produsul sau serviciul respectiv și se folosește experiența lor pentru a dezvolta soluții posibile;
10. se alege cea mai bună soluție și se propune clientului;
11. se ajunge la o înțelegere cu clientul, dacă e nevoie, și modificăm soluția în limite rezonabile pentru a satisface așteptările clientului;
12. se implementează soluția;
13. mulțumim clientului pentru că a apelat la serviciile companiei și pentru că ne-a atras atenția asupra problemei;
14. reclamația se consemnează într-un document în care se menționează ce măsuri s-au luat și cum se va urmări aplicarea lor;
15. luăm legătura cu clientul ca să ne asigurăm că soluția este satisfăcătoare;
16. reclamația se analizează din nou (de la ce a pornit; dacă este un simptom al unei probleme mai mari; soluția a funcționat?);
17. se vor lua măsuri pentru a preveni repetarea problemei;
18. urmărим cum decurge rezolvarea problemei pe plan intern; ne asigurăm că au fost implementate schimbările necesare și că sunt eficace.