

Aprobat prin ordinul administratorului
Nr. ____ din ____ _____ 2019

**REGULAMENT INTERN PRIVIND MECANISMELE DE
SOLUȚIONARE A PRETENȚILOR CLIENȚILOR
OCN “EUROCONS INVEST” SRL**

Administrator **Stanislav ZAMĂ**

CUPRINS

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE	3
Secțiunea A. Obiective.....	3
Secțiunea B. Abrevieri	3
CAPITOLUL II. FLUXUL PROCESULUI.....	3
Secțiunea A. Colectarea reclamațiilor.....	3
Secțiunea B. Înregistrarea reclamațiilor.....	3
Secțiunea C. Examinarea reclamațiilor.....	4
Secțiunea D. Termenul de examinare a reclamațiilor	4
Secțiunea E. Măsuri de soluționare a reclamațiilor	4
Secțiunea F. Contactarea și testarea reacției clientului (feedback).....	5
CAPITOLUL III. DISPOZIȚII FINALE	5

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

Secțiunea A. Obiective

Obiectivele Procedurii privind colectarea reclamațiilor și soluționarea acestora (în continuare „Procedura”) sunt următoarele:

1.1. Stabilirea regulilor de colectare, examinare, documentare și soluționare a reclamațiilor în cadrul procesului de gestionare a reclamațiilor în OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL.

1.2. Crearea și completarea Registrului al reclamațiilor prin stabilirea unui set de reguli de înregistrare a reclamațiilor/plângerilor pe tipuri de canale de sesizare,.

Secțiunea B. Abrevieri

1.3. Abrevierile utilizate în prezenta Procedură semnifică următoarele:

- a) Entitate – OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL ce acordă împrumuturi.
- b) Pretenții – cererea, reclamația sau sesizarea prin care se aduc la cunoștința entității fapte de natură a aduce atingere drepturilor sau intereselor clienților, formulată în scris și depusă la sediul entității, transmisă prin poștă , prin intermediul căreia un petent sau împuterniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciile prestate de către OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL;
- c) Petent – persoană fizică sau juridică, client, care depune o petiție către o entitate cu privire la serviciul prestat de către aceasta;
- d) petiție soluționată favorabil - petiția în legătură cu care au fost dispuse măsuri pentru remedierea situațiilor sesizate;
- e) petiție soluționată nefavorabil – petiția în legătură cu care nu au fost dispuse niciun fel de măsuri.

CAPITOLUL II. FLUXUL PROCESULUI

Secțiunea A. Colectarea pretențiilor

2.1. Pentru asigurarea plenitudinii colectării reclamațiilor/plângerilor, OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL asigură examinarea reclamațiilor/plângerilor transmise prin intermediul:

- a) modalităților de sesizare prevăzute expres de legislația în vigoare, precum: Registrul reclamațiilor, și plângerile expuse în scris pe suport de hârtie;
- b) canalelor de sesizare oferite suplimentar de către OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL, precum: cutii poștale electronice, apeluri telefonice către administrator, jurist, contabil.

2.2. Angajații entității care interacționează cu clienții asigură colectarea reclamațiilor/plângerilor după cum urmează:

- a) colectează reclamațiile expuse în scris de către petiționari în Registrul de reclamații;
- b) colectează reclamațiile expuse în scris de către petiționari prin intermediul adresărilor pe suport de hârtie pe numele administratorului al OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL, pentru rezoluție;
- c) Entitatea colectează reclamațiile expuse în scris de către petiționari transmise pe adresa electronică a OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL: szama.uip@gmail.com;

Secțiunea B. Înregistrarea reclamațiilor

2.3. Reclamațiile/plângerile colectate de către angajații OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL conform pct. 2.2. literele a) - b) se raportează în copie scanată, în aceeași zi, pe adresa electronică:

szama.uip@gmail.com, la care deține acces administratorul, cu transmitere ulterioară a originalului pe suport de hârtie, după caz.

2.4. Reclamațiile/plângerile colectate de către angajații entității și raportate către administrator se înregistrează în Registrul al reclamațiilor pentru evidență a datelor referitoare la reclamații/plângeri.

2.5. Evidența datelor referitoare la reclamații/plângeri în Registrul al reclamațiilor se efectuează inclusiv pe tipuri de canale de sesizare, produse/servicii impactate, cu scopul înțelegerii modului și locului de manifestare a riscului de conformitate.

2.6. Registrul al reclamațiilor se gestionează de către administrator.

Secțiunea C. Examinarea reclamațiilor

2.7. Pentru examinarea reclamației, administratorul solicită, din partea subalternilor săi, explicații, informații, copii ale documentelor confirmative aferente situației sau operațiunii vizată în reclamația petiționarului, documente pentru confirmarea pagubei, orice alte informații, după caz, în funcție de situația vizată în reclamația petiționarului.

2.8. Angajații entității prezintă către administrator informația solicitată conform pct. 2.7. din prezenta Procedură cel târziu în ziua lucrătoare următoare.

2.9. Urmare a examinării reclamației/plângerii și explicațiilor, informațiilor, copiilor documentelor confirmative recepționate de la angajații entității, administratorul elaborează proiectul răspunsului la reclamația/plângerea clientului.

2.10. Răspunsul, la reclamațiile colectate, se semnează de administrator.

2.11. Răspunsul la reclamația petiționarului, informația despre măsurile întreprinse, se transcrie pe versoul reclamației înscrise în Registrul de reclamații.

2.12. Copiile răspunsurilor expediate petiționarilor se păstrează în cadrul entității conform Nomenclatorului dosarelor.

Secțiunea D. Termenul de examinare a reclamațiilor

2.13. Reclamațiile/plângerile expuse în scris de către petiționari în Registrul reclamațiilor sau în mod electronic prin intermediul cutiei poștale, se examinează și se oferă răspuns în decurs de 5 (cinci) zile lucrătoare din ziua recepționării reclamației/plângerii de către entitate.

2.14. În cazul în care reclamația/plângerea, prezentată entității conform pct. 2.13. la prezenta Procedură este una complexă prin invocarea neconformității produselor/serviciilor sau urmare a cărora pentru realizarea propunerilor sânt necesare mai mult de 5 (cinci) zile, entitatea examinează reclamația/plângerea în decurs de 14 (patrusprezece) zile calendaristice din ziua expunerii reclamației/plângerii.

2.15. În orice alte cazuri, decât cele prevăzute de pct. 2.14. la prezenta Procedură, reclamațiile se examinează și se oferă răspuns în decurs de 14 (patrusprezece) zile calendaristice din ziua recepționării reclamației de către entitate.

2.16. În cazul în care, în reclamație, petiționarul nu indică datele de identificare sau de contact, entitatea examinează aspectele invocate, însă este scutită de obligația de perfectare și transmitere a răspunsului la reclamație.

Secțiunea E. Măsuri de soluționare a reclamațiilor

2.17. În cazul în care urmare a examinării reclamației, administratorul nu constată abateri de la actele normative interne inclusiv suspiciuni de fraudă internă, abuzuri, probleme de ordin etic sau alte situații de neconformare, acesta oferă răspuns petiționarului prin care descrie situația de fapt și de drept.

2.18. În cazul în care urmare a examinării reclamației, administratorul identifică abateri de la actele normative interne inclusiv suspiciuni de fraudă internă, abuzuri, probleme de ordin etic sau alte situații de neconformare, administratorul întreprinde măsuri conform TITLUL VIII din Regulamentul intern al OCN “ EUROCONS INVEST ” SRL.

2.19. În cazul constatării unei abateri minore, din partea angajatului entității, care nu implică impact financiar/pierdere materială sau impact reputațional asupra entității, și în situația în care angajatul vizat și-a recunoscut vina, acesta se atenționează de către conducătorul subunității, cu condiția ca angajatul respectiv să nu fi înregistrat în decursul ultimelor 12 (douăsprezece) luni alte abateri.

2.20. În cazul în care, urmare a examinării reclamației, administratorul identifică anumite lacune aferente produsului/serviciului vizat în reclamație/plângere, precum și alte erori aferente produsului/serviciului care au generat reclamația clientului, administratorul va notifică angajații entității, după caz, pentru ajustarea produsului/serviciului, înlăturarea erorilor/deficiențelor conform cerințelor regulatorii în vigoare.

Secțiunea F. Contactarea și testarea reacției clientului (feedback)

2.21. Administratorul entității va contacta petiționarul pentru testarea reacției acestuia, sub pretextul precizării recepționării răspunsului entității.

2.22. În cazul în care, petiționarul este satisfăcut de răspunsul oferit și măsurile întreprinse, petiționarului i se mulțumește pentru sesizarea depusă în calitate de sursă de sporire a eficienței entității și îmbunătățirii calității serviciilor.

2.23. În cazul în care, petiționarul nu este satisfăcut de răspunsul oferit și măsurile întreprinse, acesta este invitat în incinta entității, unde a fost deservit, pentru explicații și după caz scuze suplimentare, la necesitate ajustarea/corectarea condițiilor de deservire în cadrul produsului/serviciului și o eventuală fidelizarea acestuia prin oferirea de produse/servicii suplimentare, oferirea unor facilități în limita de negociere a administratorului.

2.24. Ajustarea/corectarea condițiilor de deservire în cadrul produsului/serviciului în cazurile prevăzute de actele normative interne va implica încheierea unui acord adițional, efectuarea unei recalculări, corectarea erorii aferente operațiunii etc., după caz.

CAPITOLUL III. DISPOZIȚII FINALE

3.1. Prezentul act normativ intern deține clasa de confidențialitate „De uz intern” și este considerat secret comercial.

3.2. Difuzarea neautorizată de către angajații entității a prezentului act normativ intern către terțe persoane sau păstrarea, denaturarea, folosirea neautorizată a prezentului act normativ intern intră sub incidența Angajamentului de confidențialitate și se sancționează conform legislației în vigoare.

3.3. Prezentul act normativ intern intră în vigoare în termen de 10 (zece) zile din data aprobării lui de către Administrator.

