

Regulament Privind Mecanismele de Soluționare a Pretențiilor Clienților O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L.

Capitoul I. Dispoziții Generale

1. Introducere.

Acest document stabilește procedura prin care O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. (denumită în continuare "Compania") abordează recepționarea, investigarea și soluționarea pretențiilor depuse de clienți (denumiți în continuare "Reclamantii") referitoare la serviciile oferite.

Elaborat în conformitate cu legislația Republicii Moldova, inclusiv Codul Civil, Legea Protecției Consumatorilor nr. 105/2003, Legea privind Contractele de Credit pentru Consumatori nr. 202/2013, și alte normative aplicabile a CNPF/BNM.

2. Scop

Scopul prezentului regulament este de a asigura o metodologie transparentă, echitabilă și eficientă pentru soluționarea oricăror nemulțumiri ale clienților, promovând în același timp îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.

3. Principii de bază

Prezentul regulament este fundamentat pe un ansamblu de principii cardinale, concepute pentru a asigura o abordare consecventă, echitabilă și transparentă în toate etapele procesului de soluționare a pretențiilor clienților. Aceste principii reflectă angajamentul O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. de a întări încrederea și satisfacția clienților, de a promova standarde înalte de profesionalism și de a adera la normele etice și juridice relevante. În detaliu, principiile care ghidează implementarea și interpretarea prezentului regulament sunt următoarele:

-Transparentă

Compania se angajează să asigure un nivel înalt de claritate și deschidere în toate fazele gestionării pretențiilor. Acest principiu presupune comunicarea detaliată și accesibilă a procedurilor de depunere și soluționare a pretențiilor, precum și furnizarea de informații referitoare la stadiul și rezultatul procesului de soluționare a fiecărei pretenții. Compania va asigura, de asemenea, că toate deciziile și acțiunile întreprinse în cadrul acestui proces sunt documentate corespunzător și puse la dispoziția reclamantului, în limita prevederilor legale și a respectării confidențialității.

-Accesibilitate

O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. își propune să faciliteze accesul tuturor clienților la mecanismele de soluționare a pretențiilor, indiferent de contextul socio-economic sau de alte posibile bariere. În acest scop, compania oferă multiple căi de comunicare prin care pretențiile pot fi depuse, asigurându-se că procedurile sunt simplificate și ușor de înțeles pentru toate categoriile de reclamantii. De asemenea, se va acorda asistență adecvată persoanelor care necesită sprijin suplimentar în procesul de depunere a pretențiilor.

-Responsibilitate

Compania recunoaște importanța soluționării prompte și eficiente a oricăror pretenții, înțelegând că timpul este o resursă valoroasă atât pentru clienți, cât și pentru organizație. Prin urmare, se angajează să respecte termenele stabilite pentru fiecare etapă a procesului de soluționare a pretențiilor și să răspundă solicitărilor clienților într-un mod prompt și profesionist, asigurându-se că toate părțile implicate sunt informate corespunzător despre progresul și rezultatele procesului.

-Imparțialitate

În toate procedurile de evaluare și soluționare a pretențiilor, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. își asumă un angajament ferm față de principiul imparțialității. Acest lucru înseamnă că toate pretențiile vor fi tratate cu

un nivel egal de seriozitate și obiectivitate, fără favoritisme sau discriminare. Deciziile vor fi luate pe baza unei analize riguroase și echidistante a informațiilor disponibile, iar toate părțile implicate vor avea oportunitatea de a-și exprima punctele de vedere și de a contribui la procesul de soluționare.

-Confidențialitate

Conștienți de importanța protecției informațiilor personale și sensibile, compania se obligă să mențină confidențialitatea tuturor datelor accesate în cadrul procesului de soluționare a pretențiilor. Accesul la aceste informații va fi limitat strict la personalul autorizat și implicat direct în soluționarea pretenției, iar utilizarea datelor se va face exclusiv în scopul gestionării și soluționării pretențiilor, în conformitate cu legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor.

Prin respectarea și promovarea acestor principii, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. își reafirmă angajamentul de a asigura un mediu de afaceri etic, responsabil și orientat către nevoile și așteptările clienților săi.

Capitolul II. Depunerea Pretențiilor

1. Modalități de Depunere

În vederea facilitării accesului neîngrădit și eficient al clienților la procedurile de soluționare a eventualelor nemulțumiri legate de serviciile oferite, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. stabilește următoarele căi formale prin care pot fi depuse pretențiile, precum și specificațiile necesare pentru includerea unui set complet de informații esențiale, care să permită o procesare riguroasă și promptă a acestora.

1.1 Depunerea în Formă Scrisă

Pretențiile pot fi depuse în formă scrisă, fie prin intermediul poștei tradiționale, adresate direct la sediul central al Companiei, fie prin prezentare directă la oricare din locațiile fizice autorizate ale Companiei, indicate pe website-ul oficial fortis.md. Compania își asumă responsabilitatea de a asigura că adresele actualizate și orarul de funcționare sunt mereu disponibile și corect comunicate prin toate canalele oficiale de informare.

Documentele scrise trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele informații:

Numele complet și datele de contact ale reclamantului (adresă poștală, număr de telefon, adresă de email, după caz);

O descriere detaliată și clară a nemulțumirii sau problemei întâmpinate, incluzând toate circumstanțele relevante, locația și data evenimentului;

Orice dovadă suportivă (documente, fotografii, corespondență anterioară etc.);

O expunere a rezultatului sau soluției dorite de către reclamant.

1.2. Depunerea Electronică

Compania oferă, de asemenea, posibilitatea depunerii pretențiilor prin mijloace electronice, fie direct pe website-ul oficial al Companiei printr-un formular dedicat de contact, fie prin trimiterea unui e-mail la adresa oficială de suport a Companiei (investlising@bk.ru). Aceste mijloace electronice sunt concepute pentru a asigura o accesibilitate sporită și pentru a accelera procesul de înregistrare și de răspuns la pretenții.

Pretențiile depuse electronic trebuie să includă aceleași categorii de informații esențiale ca și cele scrise, specificate anterior, asigurându-se astfel că Compania dispune de toate elementele necesare unei evaluări comprehensive și echitabile.

Precizări Generale

Indiferent de modalitatea de depunere aleasă, reclamantul este încurajat să asigure acuratețea și completetea informațiilor furnizate. Compania își rezervă dreptul de a solicita informații suplimentare sau clarificări, în cazul în care datele inițial prezentate sunt insuficiente pentru o investigare adecvată a pretenției.

Toate pretențiile recepționate vor fi înregistrate într-un sistem centralizat de monitorizare, urmând ca fiecare caz să fie atribuit unui număr unic de înregistrare, care va fi comunicat reclamantului. Acest număr va servi ca referință principală în toate comunicațiile ulterioare legate de pretenția respectivă.

Compania se angajează să respecte principiile de confidențialitate și protecție a datelor personale în toate etapele procesului de depunere și soluționare a pretențiilor, conform legislației aplicabile în vigoare.

Prin respectarea acestor proceduri detaliate, Compania își reafirmă angajamentul față de asigurarea unui serviciu clienți de cea mai înaltă calitate, promovând totodată un cadru de lucru bazat pe respect, integritate și profesionalism.

2. Drepturile Reclamantului

Pentru a asigura un proces de soluționare a pretențiilor transparent, echitabil și respectuos, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. recunoaște și susține un set fundamental de drepturi atribuite tuturor reclamantilor care inițiază o pretenție în conformitate cu prezentul regulament. Aceste drepturi sunt concepute pentru a proteja

interesul reclamanților și pentru a asigura că toate pretențiile sunt tratate cu seriozitate și profesionalism. Drepturile reclamantului includ, dar nu se limitează la, următoarele aspecte:

1. Dreptul la Acces Simplificat

Reclamantul are dreptul de a accesa mecanismele de depunere a pretențiilor într-o manieră simplificată și eficientă, prin diverse canale de comunicare puse la dispoziție de Companie, garantându-se astfel accesibilitatea și ușurința în exercitarea acestui drept.

2. Dreptul la Informare

Reclamantul are dreptul de a fi informat cu privire la procedurile de depunere și soluționare a pretențiilor, inclusiv termenele relevante, etapele procesului și modalitățile prin care poate urmări stadiul pretenției sale. Această informare trebuie să fie clară, concisă și ușor accesibilă pentru a asigura înțelegerea adecvată a procesului de către reclamant.

3. Dreptul la un Răspuns într-un Termen Rezonabil

Reclamantul are dreptul de a primi un răspuns la pretenția sa într-un termen rezonabil, stabilit de Companie în conformitate cu prezentul regulament și legislația aplicabilă. Termenele pentru investigarea și soluționarea pretențiilor sunt concepute pentru a asigura o rezolvare promptă și eficientă, fără întârzieri nejustificate.

4. Dreptul la Confidențialitate

Reclamantul beneficiază de protecția confidențialității în ceea ce privește datele personale și informațiile furnizate în cadrul procesului de depunere și soluționare a pretențiilor. Compania se angajează să respecte legislația în vigoare privind protecția datelor personale și să asigure că informațiile sunt prelucrate exclusiv în scopul gestionării pretenției.

5. Dreptul la Tratat Echitabil și Imparțial

Reclamantul are dreptul de a beneficia de un tratament echitabil și imparțial pe parcursul întregului proces de soluționare a pretențiilor. Deciziile vor fi luate pe baza unei evaluări obiective și complete a tuturor informațiilor relevante, fără discriminare sau părtinire.

Prin recunoașterea și respectarea acestor drepturi, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. își reafirmă angajamentul față de promovarea unui mediu de afaceri etic, transparent și orientat către satisfacția și protecția clienților săi.

3. Responsabilitățile Companiei

O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. (denumită în continuare „Compania”) își asumă o serie de responsabilități fundamentale în cadrul procesului de recepționare, evaluare și soluționare a pretențiilor clienților, cu scopul de a asigura o gestionare corectă, transparentă și eficientă a acestora. Aceste responsabilități sunt definite astfel încât să reflecte angajamentul Companiei față de satisfacția clienților și respectarea legislației aplicabile.

1. Asigurarea unui Proces de Depunere Accesibil și Simplificat

Compania se angajează să ofere clienților săi modalități multiple și accesibile de depunere a pretențiilor, asigurându-se că procesul este simplu de înțeles și ușor de urmat. Informațiile referitoare la procedura de depunere a pretențiilor vor fi clar comunicate și disponibile prin toate canalele oficiale de informare ale Companiei.

2. Recepționarea și Înregistrarea Pretențiilor

Toate pretențiile primite de Companie vor fi înregistrate într-un sistem centralizat, iar fiecărei pretenții i se va atribui un număr unic de înregistrare. Compania asigură confirmarea recepționării pretenției către reclamant, împreună cu numărul de înregistrare aferent, într-un termen rezonabil.

3. Investigarea Obiectivă și Imparțială

Compania își asumă responsabilitatea de a investiga toate pretențiile într-un mod obiectiv și imparțial, folosindu-se de toate informațiile și dovezile relevante disponibile. Investigarea pretențiilor va fi efectuată de persoane calificate și autorizate, care nu au conflicte de interese în soluționarea cazului.

4. Comunicarea Eficientă cu Reclamantul

Pe durata procesului de soluționare a pretenției, Compania va menține o comunicare eficientă și deschisă cu reclamantul, oferindu-i acestuia informații actualizate despre stadiul investigației și răspunzând prompt la orice întrebări sau solicitări suplimentare.

5. Soluționarea Promptă și Echitabilă

Compania se angajează să soluționeze toate pretențiile într-un termen rezonabil, stabilit de regulamentul intern și conform legislației în vigoare. Soluțiile propuse vor căuta să abordeze în mod echitabil preocupările reclamantului, având ca scop atingerea unei rezoluții satisfăcătoare pentru ambele părți.

6. Protecția Confidențialității și a Datelor Personale

În toate etapele procesului de soluționare a pretențiilor, Compania va respecta legislația aplicabilă în materie de protecție a datelor personale și confidențialitate, asigurând că informațiile personale ale reclamantului sunt prelucrate în mod adecvat și protejate împotriva accesului neautorizat.

7. Îmbunătățirea Continuă

Compania își asumă responsabilitatea de a analiza și evalua în mod regulat procesul de soluționare a pretențiilor, identificând oportunitățile de îmbunătățire și implementând măsuri adecvate pentru optimizarea continuă a serviciilor oferite clienților.

Prin îndeplinirea acestor responsabilități, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. demonstrează angajamentul său față de promovarea unei culturi organizaționale centrate pe client, bazată pe respect, transparență și responsabilitate.

Capitolul III. Procesul de Soluționare a Pretențiilor

1. Înregistrarea Pretențiilor

În cadrul procesului stabilit pentru asigurarea unei gestionări eficiente și transparente a pretențiilor clienților, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. adoptă proceduri detaliate pentru înregistrarea și confirmarea primirii pretențiilor. Aceste proceduri sunt esențiale pentru a asigura că toate pretențiile sunt recepționate, documentate și pregătite pentru investigare în mod sistematic și organizat.

Procedura de Înregistrare a Pretențiilor

Primirea Pretenției: Imediat ce o pretenție este primită prin oricare dintre canalele stabilite de depunere (inclusiv, dar fără a se limita la, formă scrisă, electronică), aceasta este direcționată către departamentul sau persoana responsabilă cu gestionarea pretențiilor.

Înregistrarea în Sistem: Fiecare pretenție primită este înregistrată într-un sistem centralizat de gestionare a pretențiilor. Înregistrarea include atribuirea unui număr unic de înregistrare și documentarea informațiilor esențiale, cum ar fi datele de identificare ale reclamantului, descrierea pretenției, data primirii și orice dovezi atașate.

2. Investigarea Pretențiilor

Pentru a asigura o gestionare corectă și transparentă a pretențiilor clienților, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. adoptă un set de proceduri riguroase și metodic definite pentru investigarea pretențiilor. Aceste proceduri sunt esențiale pentru evaluarea imparțială a fiecărei pretenții și pentru identificarea soluțiilor adecvate care să răspundă în mod satisfăcător preocupărilor clienților.

Metode și Practici de Investigare

Alocarea Cazului: Fiecare pretenție validă este alocată unui membru competent al echipei sau unui departament specific, cu experiență și cunoștințe relevante pentru natura pretenției. Această etapă asigură că investigația este condusă de persoanele cele mai calificate pentru a evalua circumstanțele specifice.

Colectarea și Analiza Informațiilor: Procesul de investigare implică colectarea tuturor informațiilor și documentelor relevante, inclusiv comunicările anterioare cu reclamantul, documentația contractuală, dovezi, rapoarte sau înregistrări care pot contribui la clarificarea aspectelor semnalate în pretenție. Toate datele colectate sunt analizate cu atenție pentru a înțelege contextul și meritul pretenției.

Interviuri și Consultări: Dacă este necesar, se pot efectua interviuri cu personalul implicat și se pot consulta experți interni sau externi pentru a obține perspective suplimentare sau clarificări tehnice legate de pretenție.

Termene Limită pentru Investigare

Termen General de Soluționare: Compania se angajează să finalizeze investigația pretențiilor într-un termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării pretenției, cu excepția cazurilor care necesită analize complexe sau implicarea terților, unde termenul poate fi prelungit corespunzător.

Comunicarea cu Reclamantul: Pe durata investigației, Compania va menține o comunicare constantă cu reclamantul, informându-l despre progresul investigației și despre orice extensii ale termenului necesare pentru finalizarea procesului.

Concluzii și Recomandări

La încheierea investigației, echipa sau departamentul responsabil va elabora un raport de concluzii, care include o evaluare a pretenției, constatările investigației și recomandările pentru soluționare. Acest raport este revizuit de conducerea Companiei sau de un comitet desemnat pentru a asigura o evaluare echitabilă și obiectivă a pretenției și pentru a lua decizia finală în privința soluției propuse.

Prin implementarea acestor proceduri de investigare, Compania își demonstrează angajamentul ferm față de soluționarea efectivă a pretențiilor clienților, bazându-se pe principii de echitate, imparțialitate și profesionalism.

3. Soluționarea Pretențiilor

Procesul de soluționare a pretențiilor la O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. este conceput pentru a asigura o abordare echitabilă și eficientă, care să permită atingerea unei rezoluții satisfăcătoare pentru ambele părți implicate: reclamantul și Compania. Soluționarea pretențiilor implică o serie de etape structurate, descrise în continuare:

Etapa de Evaluare și Decizie

Analiza și Evaluarea: După finalizarea investigației, informațiile și dovezile colectate sunt analizate de către echipa sau persoana responsabilă desemnată de Companie. Scopul este de a evalua meritul pretenției în contextul politicilor companiei, a legislației aplicabile și, dacă este cazul, a practicilor standard din industrie.

Formularea Soluției: Pe baza evaluării, se formulează o soluție care poate include remedierea situației reclamate, compensații, clarificări sau alte măsuri adecvate situației concrete. Soluția propusă urmărește să fie justă și proporțională cu natura și gravitatea problemei identificate.

Consultarea Experților: În cazuri complexe sau când părțile nu reușesc să ajungă la un consens, Compania poate apela la experți din afara organizației pentru a facilita găsirea unei soluții acceptabile.

Etapa de Comunicare a Rezultatului

Informarea Reclamantului: Odată ce soluția a fost determinată, reclamantul este informat în scris sau prin mijloace electronice despre rezultatul investigației și soluția propusă. Comunicarea include o explicație clară a raționamentului din spatele deciziei, precum și detaliile oricăror măsuri de remediere sau compensare oferite.

Claritate și Transparență: În comunicarea cu reclamantul, Compania se angajează să ofere informații complete și ușor de înțeles, evitând jargonul tehnic și asigurându-se că reclamantul înțelege cum a fost soluționată pretenția sa.

Opțiuni de Rezolvare

Acceptarea Soluției de către Reclamant: Reclamantul are opțiunea de a accepta soluția propusă, caz în care Compania se angajează să implementeze măsurile de remediere convenite în cel mai scurt timp posibil.

Negocierea unei Soluții Alternative: Dacă reclamantul nu este mulțumit de soluția propusă, există posibilitatea deschiderii unor negocieri suplimentare pentru identificarea unei rezoluții mutual acceptabile.

Termenele Limită pentru Soluționare

Compania își propune să finalizeze soluționarea pretențiilor într-un termen care nu depășește 30 de zile calendaristice de la data înregistrării pretenției, cu posibilitatea extinderii acestui termen în cazuri deosebit de complexe, despre care reclamantul va fi informat în mod corespunzător.

Prin acest proces structurat, Compania își reafirmă angajamentul de a trata toate pretențiile cu seriozitate și de a căuta soluții care să respecte drepturile și așteptările reclamantilor, contribuind astfel la menținerea și îmbunătățirea continuă a relației de încredere cu clienții săi.

Accesul la Justiție

Compania recunoaște dreptul inalienabil al reclamantului de a-și căuta soluționarea pretenției prin intermediul instanțelor judiciare competente, în cazul în care niciuna dintre soluțiile propuse de Companie sau procesele alternative de soluționare nu au fost satisfăcătoare.

Capitolul IV. Dispoziții Finale

1. Modificări ale Regulamentului

O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. (denumită în continuare „Compania”) își rezervă dreptul de a revizui, actualiza sau modifica prezentul regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților, în conformitate cu evoluțiile legislative, schimbările în practicile de afaceri sau pentru a reflecta îmbunătățirile în procesul de soluționare a pretențiilor. Procedura de modificare a regulamentului este definită astfel încât să asigure transparența, informarea adecvată a părților interesate și adaptabilitatea la noile condiții.

Inițierea Revizuirii: Modificările pot fi inițiate de către Companie ca urmare a unei analize interne sau ca răspuns la feedback-ul primit de la clienți, parteneri sau din partea autorităților de reglementare.

Evaluarea și Elaborarea Modificărilor: Departamentele relevante din cadrul Companiei vor evalua necesitatea revizuirilor și vor elabora propunerile de modificare a regulamentului, având în vedere impactul asupra clienților și conformitatea cu legislația aplicabilă.

Consultarea și Aprobarea: Înainte de implementarea oricăror modificări semnificative, Compania poate consulta părțile interesate, inclusiv reprezentanți ai clienților, pentru a obține feedback. Modificările propuse vor fi apoi revizuite și aprobate de către conducerea superioară a Companiei.

Notificarea Modificărilor: Odată aprobate, modificările regulamentului vor fi comunicate tuturor părților interesate printr-o notificare clară și în timp util. Aceasta va include o descriere a modificărilor, motivele acestora și data intrării în vigoare.

Publicarea și Accesibilitatea: Versiunea actualizată a regulamentului va fi publicată pe canalele oficiale ale Companiei, inclusiv pe website-ul acesteia, pentru a asigura accesibilitatea și transparența. Compania va lua, de asemenea, măsuri pentru a asigura că toți angajații sunt informați și înțeleg modificările aplicate.

Modificările regulamentului intră în vigoare la data specificată în notificarea de comunicare a acestora, cu excepția cazului în care legislația aplicabilă impune un alt termen sau procedură pentru implementarea modificărilor.

Prin stabilirea acestei proceduri de modificare, Compania subliniază angajamentul său de a menține regulamentul relevant, actualizat și în conformitate cu cele mai bune practici și standarde legale, asigurând în același timp că interesele și drepturile clienților sunt protejate și respectate în mod continuu.

2. Publicarea și Intrarea în Vigoare

Pentru a asigura transparența totală și accesul neîngrădit al tuturor părților interesate la informațiile esențiale, O.C.N. "OPTIM - CAPITAL" S.R.L. (denumită în continuare „Compania”) adoptă proceduri specifice pentru publicarea și intrarea în vigoare a prezentului regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților. Aceste proceduri sunt esențiale pentru a asigura că toți clienții, angajații și alte părți interesate sunt în deplină cunoștință de cauză cu privire la politici și procese.

Publicarea Regulamentului

Canale de Publicare: Regulamentul va fi publicat în format accesibil pe website-ul oficial al Companiei și, după caz, prin alte mijloace adecvate care pot include, dar nu se limitează la, buletine informative, broșuri în locații fizice și comunicări directe către clienți.

Accesibilitate: Compania se angajează să asigure că regulamentul este ușor accesibil tuturor părților interesate, oferind, la nevoie, asistență suplimentară pentru a facilita înțelegerea conținutului acestuia.

Actualizări și Modificări: În cazul în care regulamentul este modificat, versiunea actualizată va fi publicată prin aceleași canale, împreună cu o notă clară referitoare la modificările efectuate și la data intrării în vigoare a acestora.

Intrarea în Vigoare

Data Efectivă: Regulamentul intră în vigoare începând cu data publicării pe canalele oficiale ale Companiei, cu excepția cazului în care este specificată o altă dată în cadrul documentului publicat. Data intrării în vigoare va fi clar indicată în cadrul comunicării privind publicarea regulamentului.

Notificare: Toți clienții și angajații Companiei vor fiificați cu privire la publicarea sau actualizarea regulamentului și despre data intrării în vigoare a acestuia, asigurându-se astfel că toate părțile interesate au informațiile necesare pentru a acționa în conformitate cu prevederile actualizate.

Instruirea Angajaților: Compania va organiza sesiuni de instruire pentru angajații săi, pentru a asigura că aceștia sunt la curent cu prevederile regulamentului și înțeleg procedurile de soluționare a pretențiilor clienților. Aceasta este esențială pentru implementarea eficientă și corectă a proceselor stabilite.

Prin adoptarea acestor măsuri, Compania își demonstrează angajamentul de a opera într-o manieră transparentă și responsabilă, asigurând că toate părțile interesate sunt informate și că regulamentul este implementat corespunzător pentru a servi interesele clienților și ale Companiei în cel mai bun mod posibil.