

Aprobat conform Deciziei asociațului unic din

03 Ianuarie 2024



Administrator, Mastenica Sergej

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

**REGULAMENT**  
**privind mecanismele de soluționare**  
**a reclamațiilor clienților**  
**O.C.N. „Aventus Finance” S.R.L.**



Coordonat:

Şef Departament Juridic

Andrei Cucu

2024

## **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, Regulamentul cu privire la modalitatea de examinare a petițiilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară aprobat prin Hotărârea CNPF nr.38/14 din 28.09.2012, Codului administrativ al RM nr.116 din 19.07.2018 și altor acte normative ale Republicii Moldova.
- 1.2. Scopul prezentului Regulament constă în asigurarea conformității activității O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L. (în continuare Companie) la normele legale în vigoare privind gestionarea reclamațiilor adresate organizației de creditare nebancară.
- 1.3. Prevederile prezentului Regulament se aplică tuturor angajaților companiei 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* – o expunere scrisă adresată de o persoană sau de un grup de persoane către companie, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele companiei sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri de către acesta;
  - *reclamant* – persoana fizică care se presupune a fi eligibilă 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 companiei 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;
  - *persoană responsabilă* – salariatul companiei, deținător al poziției de șef al subdiviziunii, cu obligația de a examina reclamațiile, de a pregăti răspunsuri, de a le coordona cu Departamentul Juridic și/sau alte subdiviziuni ale companiei și de a remite răspunsul consumatorului.

## **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 (în aceeași zi) a administratorului și persoanelor responsabile despre orice neînțelegeri, conflicte, nemulțumiri capabile să degenerze în reclamații, precum și despre orice reclamații verbale sau scrise formulate de clienți.
- 3.6. Șefii de subdiviziuni sunt responsabili 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](mailto:info@credit7.md) sau [info@credit365.md](mailto:info@credit365.md), sunt înregistrate în Registrul electronic al reclamațiilor.
- 3.8. În Registrul electronic al reclamațiilor se va înscrie reclamația clientului, cu indicarea informației ce ține de: data înregistrării reclamației, numele reclamantului, obiectul și după caz 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 stabilită 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 companiei.

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.

3.13. În procesul examinării reclamației de către companiei, reclamantul are următoarele drepturi:

- a) să expună personal argumente persoanei responsabile;
- b) să beneficieze de serviciile avocatului sau a specialistului desemnat de acesta;
- c) să prezinte documente și informații suplimentare persoanei responsabile;
- d) să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret comercial sau alt secret protejat de lege;
- e) să primească răspuns argumentat pe suport de hîrtie sau în formă electronică despre rezultatele examinării, reieșind din solicitarea sa;
- f) să solicite suspendarea sau încetarea examinării reclamației;
- g) să solicite repararea pagubei în modul stabilit de legislație;
- h) să solicite aplicarea ștampilei cu numărul de înregistrare atât pe originalul, cât și pe copia reclamației;

#### **4. EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR**

4.1. Reclamațiile depuse se examinează în termen de 30 de zile, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile 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, persoana responsabilă 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. În cazul în care prin reclamație sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unui angajat al companiei, aceasta nu poate fi examinată de persoana în cauză sau de către un subordonat al acesteia;

4.4. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștința reclamantului în scris sau în formă electronică, iar cu consimțământul reclamantului – oral.

4.5. Reclamațiile care nu întrunesc condițiile prevăzute la p.3.2. și p.3.3. se consideră anonime și nu se examinează.

- 4.6. Reclamațiile adresate a două 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. În cazul depunerii de către consumator a reclamației cu privire la neconformitatea serviciilor sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor (cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației).
- 4.9. Toate reclamațiile primite sunt analizate prin prisma 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 companiei.
- 4.10. 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 plăti 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.
- 4.11. După finalizarea acțiunilor de examinare a reclamației, expedierea răspunsului către reclamant se actualizează în Registrul de evidență electronică a reclamațiilor. Registrul respectiv se păstrează în format electronic cu o periodicitate anuală.

## **5. EXAMINAREA RECLAMAȚIILOR ÎNSCRISE ÎN REGISTRUL DE RECLAMAȚII**

- 5.1. Registrul de reclamații se ține/afișează într-un loc vizibil și accesibil pentru consumatori.
- 5.2. Registrul de reclamații se înmânează doar persoanelor care au comandat, procurat sau folosit produsele și/sau serviciile O.C.N. "Aventus Finance" S.R.L.
- 5.3. Angajatul companiei, imediat, în aceeași zi în care a fost înregistrată reclamația în registrul de reclamații, informează persoana responsabilă și Administratorul companiei, prin scanarea înscrisului și expedierea acestuia prin mijloace de comunicare (email, telefon, etc) a textului reclamației.
- 5.4. Administratorul este obligat, în termen de două zile, să examineze reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații și să ia măsurile necesare.
- 5.5. Administratorul face pe versoul reclamației o notă despre măsurile întreprinse și, în termen de cinci zile, trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului

reclamant la adresa și/sau telefonul indicate. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare.

- 5.6. În cazul în care pentru întreprinderea măsurilor de lichidare a neajunsurilor depistate de consumatorul reclamant sau realizarea propunerilor sunt necesare mai mult de 5 zile, administratorul stabilește termenul necesar (dar nu mai mult de 14 zile) și face în condiță nota respectivă.

## **6. DISPOZIȚII FINALE**

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta unității.
- 6.4. 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 bun 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, împreună 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. urmărim cum decurge rezolvarea problemei pe plan intern; ne asigurăm că au fost implementate schimbările necesare și că sunt eficace.