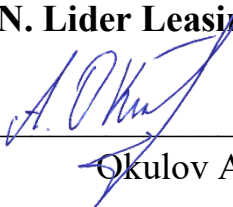


A P R O B A T:
Administrator
O.C.N. Lider Leasing”SRL


Okulov Alexandr

REGULAMENTUL PRIVIND PROCESUL DE GESTIONARE A RECLAMATIILOR IN CADRUL **O.C.N. Lider Leasing SRL**

Prezentul Regulament este elaborat in conformitate cu prevederile Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protectia consumatorilor, Hotararii Guvernului nr. 1141 din 04.10.2006 privind modul de gestionare a registrului de reclamatii, Hotararii CNPF nr. 38/14 din 28.09.2012 privind modalitatea de examinare a pretentiilor parvenite din partea persoanelor fizice si/sau juridice in adresa participantilor profesioniști la piata financiar nebanancara, Codului Administrativ al Republicii Moldova aprobat prin Legea nr. 116 din 19.07.2018, in vigoare din 01.04.2019, precum si a altor acte normative ale Republicii Moldova si reglementari interne privind gestionarea petitiilor in cadrul Societatii.

✓ **Scopul**

Scopul prezentului regulament consta in:

- protejarea intereselor clientilor curenti si potentiali ai companiei, a persoanelor terte prin intermediul imbunatatirii calitatii serviciilor prestate si a relatiilor cu clientii si majorarii numarului clientilor satisfacuti care doresc sa beneficieze repetat de serviciile si produsele oferite de catre O.C.N. Lider Leasing SRL (in continuare- Compnie);
- Descrierea procesului de examinare si solutionare a reclamatiiilor/sugestiilor plingerilor depuse da catre clienti si persoanele terte.

✓ **Notiuni**

Reclamant – persoana juridica/persoana fizica care utilizeaza serviciile OCN Lider Leasing SRL (in continuare Companie) sau orice persoana juridica/persoana fizica (persoana terta) care are sau nu relatii de afacere cu Compania si care a depus o reclamatie/plingere/sugestie ca urmare a deservirii proaste/incompetente de catre angajatii Companiei.

Reclamatie/plingere/sugestie –expresie de nemulțumire, ca urmare a unui serviciu de o calitate proasta, care are la baza fapte reale si dovezi astfel incit reclamantul sa considere ca are suficiente motive de a inainta o reclamatie/ plingere impotriva unui angajat al Companiei sau impotriva Companiei.

Mulumire- expresie de multumire, satisfactie, feed-back pozitiv exprimat de client in cazurile caind acesta este multumit de nivelul deservirii, calitatea serviciilor, etc.

Registrul reclamatilor – registru de forma stabila, elaborat in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare, care este numerotat, snuruit si autentificat prin aplicarea stampilei si semnaturii reprezentantului autoritatii administratiei publice locale si care este amplasat intr-un loc vizibil si accesibil pentru clienti.

Registrul de evidenta a reclamatilor/sugestiilor- fisier electronic, destinat inregistrarii tuturor reclamatilor, sugestiilor, plingerilor, expresiilor de multumire, tinut si completat de catre office manager-ul Companiei. Registrul dat este utilizat doar pentru uz intern.

Departament responsabil –proprietarul procesului care a cauzat aparitia reclamatiei/plingerii/sugestiei.

✓ **Drepturile fundamentale ale clientilor**

Orice client sau persoana terta are dreptul la:

- informații complete, corecte și precise privind produsele si serviciile oferite de Companie;
- sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor si serviciilor.

Clientii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către Companie, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora.

La incheierea contractelor clientul are dreptul:

- de a lua liber decizii la achiziționarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influența opțiunea acestuia;

- de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, indicarea exactă a prețului sau tarifului, precum și stabilirea cu exactitate a condițiilor de finanțare și a dobânzilor;
- de a lua cunoștință, în prealabil, de textul contractului pe care intenționează să îl încheie;
- de a fi despăgubit pentru serviciile care nu corespund cerințelor prescrise sau declarate ori clauzelor contractuale;
- de a plăti ratele de leasing/ratele aferente împrumutului în conformitate cu sumele stabilite cu exactitate, în prealabil și agreeate cu clientul în conformitate cu graficul de plăți, care este parte integrantă a Contractului de leasing financiar/Contractului de împrumut; majorarea ratelor dobânzii sau a comisioanelor inițiale fiind posibilă doar cu acordul clientului.

Reclamația/plingerea/sugestia poate fi depusă de către client/persoana terță în următoarele cazuri:

- Cererea clientului nu a fost gestionată în modul corespunzător;
- Informația primită de la un angajat al Companiei este eronată și/sau nu corespunde realității;
- Rezultatul sau răspunsul obținut nu corespunde așteptărilor clientului;
- Serviciul prestat de Companie nu corespunde așteptărilor clientului/persoanei terțe.

✓ **Recepționarea sugestiilor și reclamațiilor**

Fiecare client are dreptul să depună/trimită o reclamație/ plingere/sugestie cu privire la calitatea serviciului, serviciului sau produsului primit în cazul în care acesta constată că Compania nu este consecutivă în oferirea serviciilor și/sau condițiilor convenite anterior și/sau a încălcat drepturile clientului.

Reclamațiile/ plingerile/sugestiile sunt recepționate de către Companie prin intermediul unei obținuți:

- Contactului direct;
- Registrului de reclamații;
- Telefonului;
- Paginii web a Companiei;
- Scrisorii oficiale (posta Moldovei)
- Scrisorii electronice(e-mail)

Compania va informa clientii despre metodele de comunicare prin intermediul plasării informației pe pagina web sau pe panoul de informație amplasat în oficiul Companiei.

Reclamațiile/plingerile/sugestiile în adresa Companiei vor fi recepționate de către manager vânzări și înregistrate în Registrul de evidență al reclamațiilor/sugestiilor. Sarcina managerului pe vânzări constă în asigurarea reclamantului că reclamația/plingerea/sugestia depusă de acesta va fi transmisă persoanei relevante pentru analiză și luare de măsuri și că într-un termen de maxim 30 zile acesta va primi un răspuns în scris în cazurile când reclamantul a prezentat datele de contact.

In cazurile când reclamantul refuza sa prezinte datele de contact, reclamatia/ plingerea/ sugestia oricum urmeaza a fi inregistrata in Registrul de evidenta al reclamatiilor/sugestiilor in vederea luarii decizilor privind modul de soltionare/reactie la reclamatia/plingerea/sugestia inregistrata.

Responsabil de mentinerea, gestionarea si monitorizarea fluxului aferent receptionarii si procesarii reclamatiilor/sugestiilor/plingerilor este managerul vanzari din departamentu marketing si vanzări a Companiei. Procesul de mentinere, gestionare si monitorizare a fluxului se efectiaza in felul urmator:

- la receptionarea reclamatiei/plingerii/ sugestiei prin intermediul contactului direct sau prin telefon, office –managerul este obligat sa asculte cu atentie, asigurandu-se ca informatia este colectata corect in vederea analizei si solutionarii ulterioare a acesteia;
- sa inregistreze reclamatia/plingerea/sugestia in Registrul de evidenta al reclamatiilor/sugestiilor;
- sa transmita ulterior reclamatia/plingerea/sugestia unui Directorului General al Companiei, care va lua decizia vis-a-vis de Departamentul responsabil care se va ocupa de solutionarea fiecarui caz separat si stabilirea termenului pina la care reclamantului urmeaza a fi expedit un raspuns;
- sa inregistreze in Registrul de evidenta al reclamatiilor/sugestiilor Departamentul/persoana responsabila stabilite si sa faca o nota respectiva privind termenul pina la care urmeaza a fi expedit un raspuns in scris reclamantului;
- sa transmita reclamatia/plingerea/sugestia Departamentul/persoana responsabile de pregatirea unui raspuns si de solutionarea cazului;
- sa monitorizeze ca Departamentul/persoana responsabila sa respecte termenul stabilit pentru pregatirea unui raspuns;
- la data expedierii scrisorii de raspuns reclamantului managerul la capitolul „Note” din Registrul de evidenta al reclamatiilor/sugestiilor va face notite referitoare la data expedierii raspunsului si/sau alta informatie relevanta.
- reclamatiile/sugestiile/plingerile si scrisorile de raspuns urmeaza a fi dosariate intr-un dosar special, tinut de catre office- managerul Companiei.

✓ **Procesarea reclamatiilor/sugestiilor/plingerilor**

Departamentul/persoana care a primit reclamatia/ plingerea/ sugestia cu scopul de a pregati o scrisoare de raspuns ori pentru a solutiona cazul trebuie sa o analizeze detaliat, si in cazul cind aceasta nu contine toate informatiile necesare (data reclamatiei, nume, prenume, descrierea, etc) este in drept sa solcite informatie suplimentara.

Departamentul /persoana responsabila este obligat in termenul stabilit sa pregateasca un raspuns, care inainte de a fi expedit reclamantului trebuie coordonat cu Directorul General.

✓ **Examinarea reclamatiilor/sugestiilor /plingerilor**

Managerul vânzari lunar analizează reclamațiile/plingerile/ sugestiile receptionate pe parcursul lunii și pregătește un raport, care va cuprinde:

- Numarul total al reclamațiilor/plingerilor/sugestiilor primite pe parcursul lunii;
- Numarul reclamațiilor/sugestiilor/plingerilor solutionate și/sau la care a fost expediat un raspuns;
- Un sumar cu clasificarea reclamațiilor după tipul acestora precum și Departamentele/persoanele vizate;

Raportul mentionat este prezentat Directorului Riscuri în vederea analizei și discutării acestuia în cadrul sedințelor destinate reclamațiilor și plingerilor cu scopul depistării motivelor care au cauzat reclamațiile/plingerile/sugestiile receptionate și luării măsurilor necesare de îmbunătățire.

✓ **Măsuri de prevenire a nemulțumirii clienților**

În vederea îmbunătățirii calității deservirii clienților și oferirii unei game de produse competitive, Compania organizează ședințe, în cadrul cărora sunt discutate reclamațiile/plingerile/sugestiile primite de la clienți și metodele de interacțiune cu clienții în vederea minimizării numărului clienților nemulțumiți și creșterii numărului clienților satisfacți de serviciile și produsele oferite de Companie și care dorește să continue colaborarea și în viitor.

✓ **Mulțumiri**

Concomitent cu recepționarea reclamațiilor/plingerilor /sugestiilor Compania de asemenea ține Registrul de evidență a mulțumirilor primite din partea clienților satisfacți de serviciile oferite.

Formular feedback

(opinia Dvs este importanta pentru noi)

1. Cum apreciati nivelul deservirii clientilor ?
Notati de la 1 la 10 (1 – nivel slab, 10 – nivel inalt)

2. Care detalii v-au impresionat pozitiv in timpul procesului deservirii la

3. Care sunt recomandarile Dvs pentru imbunatatirea procesului de deservire a clientilor la

4. Ce servicii financiare sunt importante pentru afacerea Dvs. sau personal ? Perioada planificata p/u investitii?

<input type="checkbox"/> Imprumuturi	Perioada _____
<input type="checkbox"/> Leasing pentru echipamente si utilaje	Perioada _____
<input type="checkbox"/> Leasing auto	Perioada _____
5. Cui ati recomanda sa initieze colaborarea cu:

Parteneri de afacere (contragenti)
Toti _____ Specific _____

Clientii dvs.
Toti _____ Specific _____

Furnizorii dvs
Toti _____ Specific _____

Cunoscutii dvs
Toti _____ Specific _____

Compania/Numele Prenumele/pozitia/Telefon

Confirm, că am citit Regulamentul, înțeleg perfect conținutul acestuia si voi îndeplini toate cerințele lui.