

REGULAMENT INTERN
privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor
OCN „Avalon Finance” S.R.L.

CUPRINS

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE	3
1.1. Obiectul și scopul regulamentului.	3
1.3. Temei juridic și conformitate.	3
1.4. Principii de bază.	3
CAPITOLUL II. DEFINIȚII	4
CAPITOLUL III. FUNCȚIA INTERNĂ DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR	4
3.1. Instituirea funcției.	4
3.2. Atribuțiile funcției	4
3.3. Responsabilitatea conducerii	5
3.4. Instruirea personalului	5
CAPITOLUL IV. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A RECLAMAȚIILOR	5
CAPITOLUL V. DEPUNEREA RECLAMAȚIILOR	6
CAPITOLUL VI. CONFIRMAREA PRIMIRII	7
CAPITOLUL VII. EXAMINAREA RECLAMAȚIILOR	7
CAPITOLUL VIII. RĂSPUNSUL FINAL	8
CAPITOLUL IX. COMUNICAREA	8
CAPITOLUL X. TRANSPARENȚĂ	8
CAPITOLUL XI. RAPORTAREA CĂTRE CNPF	9
CAPITOLUL XII. ANALIZA INTERNĂ	9
CAPITOLUL XIII. ARHIVAREA ȘI PROTECȚIA DATELOR	10
CAPITOLUL XIV. CONTROL INTERN	10
CAPITOLUL XV. DISPOZIȚII FINALE	11
ANEXA 1. FLUXUL OPERAȚIONAL DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 2. FORMULAR STANDARD DE RECLAMAȚIE	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 3. MODEL RĂSPUNS FINAL	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 4. STRUCTURA REGISTRULUI RECLAMAȚIILOR	Error! Bookmark not defined.
ANEXA 5. KPI ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Error! Bookmark not defined.

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Obiectul și scopul regulamentului.

- (1) Prezentul Regulament stabilește cadrul normativ intern privind recepționarea, înregistrarea, examinarea, soluționarea și monitorizarea reclamațiilor depuse de clienți, precum și mecanismele de raportare aferente, în cadrul OCN „Avalon Finance” S.R.L. (în continuare – „Compania”).
- (2) Scopul Regulamentului este:
 - a) asigurarea unui proces transparent, echitabil și eficient de soluționare a reclamațiilor;
 - b) protejarea drepturilor și intereselor legitime ale clienților;
 - c) consolidarea încrederii în serviciile financiare oferite de Companie;
 - d) identificarea și remedierea deficiențelor operaționale și de conformitate;
 - e) asigurarea conformității cu cerințele autorităților de reglementare și supraveghere.
- (3) Regulamentul face parte integrantă din sistemul de control intern al Companiei și se aplică în corelare cu:
 - Cadrul de administrare al OCN „Avalon Finance” S.R.L.;
 - Regulamentul de prestare a serviciilor;
 - Politicile interne privind conformitatea, protecția consumatorului și gestionarea riscurilor.

1.2. Domeniul de aplicare.

- (4) Prezentul Regulament se aplică:
 - a) tuturor reclamațiilor depuse de către clienți;
 - b) tuturor produselor și serviciilor financiare oferite de Companie;
 - c) tuturor angajaților și structurilor organizatorice implicate în prestarea serviciilor și gestionarea relației cu clienții.
- (5) Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru conducerea executivă, angajații din front-office și back-office, funcțiile de control intern (conformitate, audit intern, managementul riscurilor).
- (6) Procedurile prevăzute de prezentul Regulament se aplică indiferent de canalul de recepționare a reclamației (scris, electronic, telefonic sau verbal consemnat).

1.3. Temei juridic și conformitate.

- (7) Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu:
 - Hotărârea CNPF nr. 25/6 din 26.05.2026 privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor;
 - legislația aplicabilă în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare;
 - actele normative relevante emise de CNPF.
- (8) Regulamentul este aliniat cu principiile stabilite în:
 - Cadrul de administrare al Companiei, în special în ceea ce privește guvernanța corporativă, controlul intern și responsabilitățile funcțiilor-cheie;
 - Regulamentul de prestare a serviciilor, în special în ceea ce privește relația contractuală și informarea clienților.
- (9) În cazul unor neconcordanțe între prezentul Regulament și alte acte interne, prevalează prevederile care asigură un nivel mai ridicat de protecție a clientului și conformitate cu legislația aplicabilă.

1.4. Principii de bază.

- (10) Gestionarea reclamațiilor în cadrul Companiei se realizează în baza următoarelor principii:
 - a) **legalitate și conformitate** – respectarea strictă a cadrului normativ aplicabil;
 - b) **transparență** – informarea clară a clienților privind drepturile și procedurile;
 - c) **echitate și imparțialitate** – tratarea nediscriminatorie a tuturor reclamațiilor;
 - d) **rapiditate** – examinarea în termene rezonabile și stabilite;
 - e) **confidențialitate** – protejarea datelor personale și informațiilor sensibile;
 - f) **responsabilitate** – asumarea clară a rolurilor și responsabilităților;
 - g) **trasabilitate** – documentarea completă a fiecărei etape a procesului;
 - h) **îmbunătățire continuă** – utilizarea reclamațiilor ca instrument de optimizare a serviciilor.
- (11) Compania abordează toate reclamațiile clienților cu maximă deschidere, empatie și responsabilitate, considerându-le o oportunitate de îmbunătățire continuă a serviciilor, proceselor interne și relației cu clienții.
- (12) În examinarea reclamațiilor, Compania este ghidată de:
 - a) **Focus pe client** – interesele legitime ale clientului sunt analizate cu prioritate, cu respectarea echilibrului contractual și a cadrului legal;

Regulament intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor OCN „Avalon Finance” S.R.L.

- b) Soluții win:win – compania urmărește identificarea unor soluții echitabile și durabile, care să consolideze relația cu clientul și să prevină conflictele viitoare;
- c) Soluționarea amiabilă a divergențelor – rezolvarea pe cale amiabilă reprezintă opțiunea prioritară a Companiei în gestionarea disputelor;
- d) Ultima opțiune este calea juridică – recurgerea la proceduri judiciare sau administrative este considerată o măsură de ultimă instanță, utilizată doar în lipsa unor soluții amiabile rezonabile.

CAPITOLUL II. DEFINIȚII

(13) În sensul prezentului Regulament, următorii termeni au semnificațiile de mai jos:

- *reclamant* – persoană care depune o reclamație și care se încadrează în una din categoriile prevăzute;
- *reclamație* – declarație de nemulțumire, adresată de către reclamant unui furnizor, cu privire la activitatea, produsul sau serviciul oferit de acesta, cu excepția cererii de despăgubire în materie de asigurări;
- *reclamație soluționată favorabil* – reclamație admisă integral de către furnizor prin dispunerea măsurilor necesare pentru remedierea situației sesizate;
- *reclamație soluționată parțial favorabil* – reclamație admisă parțial de către furnizor prin dispunerea măsurilor necesare pentru remedierea situației corespunzător pretențiilor acceptate;
- *reclamație soluționată defavorabil* – reclamație respinsă integral de către furnizor;
- *reclamație soluționată tardiv* – reclamație pentru care furnizorul a emis un răspuns final după expirarea termenului legal de soluționare;
- *reclamație nesoluționată* – reclamație în raport cu care furnizorul nu a emis un răspuns final și care se află în examinare, cu depășirea termenului legal;
- *reclamație clasată* – reclamație înregistrată de furnizor, care nu poate fi examinată pe fond și este închisă fără soluționare, din cauza lipsei datelor necesare sau a faptului că vizează un alt furnizor decât furnizorul referit;
- *reclamație readresată* – reclamație înregistrată de furnizor, în raport cu care se constată că este de competența unui alt furnizor cu care acesta are o relație de afaceri legată de serviciul sau produsul care face obiectul reclamației, fiind transmisă ultimului pentru examinare și soluționare.

CAPITOLUL III. FUNCȚIA INTERNĂ DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR

3.1. Instituirea funcției.

- (14) În cadrul Companiei se instituie o funcție internă responsabilă de gestionarea reclamațiilor (în continuare – „Funcția de reclamații”), desemnată prin decizia organului executiv, cu aprobarea, după caz, a organului de conducere, în conformitate cu prevederile Cadrului de administrare.
- (15) Funcția de reclamații este organizată ca funcție distinctă sau responsabilitate atribuită unei subdiviziuni existente (ex. conformitate / relații cu clienții), cu respectarea principiului separării atribuțiilor.
- (16) Funcția de reclamații își desfășoară activitatea în condiții de independență operațională, având acces direct la conducerea executivă și, după caz, la funcțiile de control intern.
- (17) Independența funcției este asigurată prin:
 - a) evitarea conflictelor de interese;
 - b) separarea de activitățile generatoare de reclamații;
 - c) dreptul de a solicita informații din toate structurile Companiei;
 - d) protecția împotriva influențelor nejustificate.
- (18) Funcția de reclamații este integrată în sistemul de control intern și management al riscurilor, contribuind la identificarea riscurilor operaționale și reputaționale.
- (19) Responsabilul desemnat pentru această funcție trebuie să dispună de competențe profesionale adecvate, integritate și reputație profesională și cunoștințe privind legislația aplicabilă și protecția consumatorului.

3.2. Atribuțiile funcției

- (20) Funcția de reclamații are următoarele atribuții principale:
 - a) Recepționarea și înregistrarea reclamațiilor, indiferent de canalul de depunere;
 - b) Verificarea completitudinii și conformității datelor, inclusiv solicitarea informațiilor suplimentare necesare examinării;
 - c) Clasificarea reclamațiilor, conform criteriilor interne și cerințelor de raportare ale autorității de supraveghere;
 - d) Analizarea și investigarea reclamațiilor, prin: examinarea documentelor contractuale, verificarea operațiunilor efectuate, consultarea structurilor relevante;
 - e) Asigurarea cooperării interdepartamentale, inclusiv solicitarea punctelor de vedere de la: front-office, subdiviziuni operaționale, funcțiile de control intern;

Regulament intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor OCN „Avalon Finance” S.R.L.

- f) Formularea propunerilor de soluționare, fundamentate juridic și operațional, în conformitate cu legislația și actele interne;
 - g) Comunicarea cu reclamantul, inclusiv: confirmarea primirii, informarea privind stadiul examinării, transmiterea răspunsului final;
 - h) Monitorizarea respectării termenelor legale și interne de soluționare a reclamațiilor;
 - i) Menținerea și actualizarea Registrului reclamațiilor;
 - j) Raportarea internă și externă, inclusiv: elaborarea rapoartelor periodice către conducere, transmiterea raportărilor către CNPF;
 - k) Identificarea deficiențelor și a cauzelor sistemice, precum și formularea recomandărilor de îmbunătățire a proceselor interne;
 - l) Participarea la elaborarea și actualizarea politicilor interne relevante (protecția consumatorilor, conformitate, riscuri);
 - m) Asigurarea trasabilității și arhivării complete a fiecărei reclamații;
 - n) Cooperarea cu autoritățile de supraveghere în cadrul controalelor sau solicitărilor oficiale.
- (21) În exercitarea atribuțiilor sale, Funcția de reclamații are dreptul:
- a) să solicite informații și documente de la toate subdiviziunile Companiei;
 - b) să participe la investigații interne relevante;
 - c) să formuleze propuneri obligatorii de remediere către conducere;
 - d) să escaladeze cazurile semnificative către management.
- (22) Funcția de reclamații colaborează permanent cu:
- a) Front-office (persoanele responsabile de relații cu clienții) – pentru recepționarea și clarificarea reclamațiilor;
 - b) Subdiviziunile operaționale – pentru verificarea tranzacțiilor și proceselor;
 - c) Funcția de conformitate – pentru evaluarea respectării cadrului legal;
 - d) Funcția de management al riscurilor – pentru identificarea riscurilor asociate;
 - e) Auditul intern – pentru evaluarea eficienței procesului;
 - f) Conducerea executivă – pentru decizii și implementarea măsurilor corective.
- (23) În scopul asigurării eficienței procesului, Funcția de reclamații utilizează proceduri standardizate, aplică indicatori de performanță (ex. timp de soluționare, rata reclamațiilor), contribuie la îmbunătățirea continuă a serviciilor.

3.3. Responsabilitatea conducerii

- (24) Conducerea Companiei asigură alocarea resurselor necesare funcției, aprobarea procedurilor interne și monitorizarea eficienței procesului de gestionare a reclamațiilor.
- (25) Conducerea analizează periodic rapoartele privind reclamațiile și dispune măsuri pentru: prevenirea repetării situațiilor, îmbunătățirea calității serviciilor și reducerea riscurilor operaționale și reputaționale.

3.4. Instruirea personalului

- (26) Compania asigură instruirea inițială și periodică a angajaților implicați direct sau indirect în procesul de gestionare a reclamațiilor, în vederea asigurării conformității cu cadrul normativ aplicabil și a aplicării uniforme a procedurilor interne.
- (27) Instruirea se realizează la angajare, pentru personalul nou; periodic, cel puțin anual și ori de câte ori intervin modificări legislative, procedurale sau organizaționale relevante.
- (28) Programele de instruire includ, fără a se limita la:
- a) cadrul legal aplicabil gestionării reclamațiilor (inclusiv reglementările CNPF);
 - b) prevederile prezentului Regulament și procedurile interne aferente;
 - c) principiile de protecție a consumatorilor de servicii financiare;
 - d) cerințele privind protecția datelor cu caracter personal;
 - e) tehnici de comunicare eficientă și managementul situațiilor conflictuale;
 - f) cerințe privind etica profesională și conduita față de clienți.
- (29) Instruirea este organizată de către funcția de conformitate și/sau funcția responsabilă de gestionarea reclamațiilor, cu implicarea, după caz, a altor structuri relevante.
- (30) Compania asigură: elaborarea planurilor anuale de instruire, documentarea activităților de instruire (liste de prezență, materiale, teste), evaluarea cunoștințelor dobândite, păstrarea evidenței instruirilor în dosarele personalului.
- (31) Conducerea Companiei monitorizează eficiența instruirii prin:
- analiza periodică a performanței în gestionarea reclamațiilor;
 - identificarea necesităților suplimentare de instruire;
 - corelarea rezultatelor instruirii cu indicatorii de calitate (ex. timpi de soluționare, număr reclamații recurente).
- (32) Participarea la instruire este obligatorie pentru personalul vizat, iar neconformarea poate atrage măsuri disciplinare, în conformitate cu regulamentele interne ale Companiei.

CAPITOLUL IV. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A RECLAMAȚIILOR

- (33) Compania instituie și menține un Registru al reclamațiilor, care asigură evidența centralizată, completă și actualizată a tuturor reclamațiilor recepționate, indiferent de canalul de depunere.

Regulament intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor OCN „Avalon Finance” S.R.L.

- (34) Registrul se ține în format electronic, cu posibilitatea menținerii unei evidențe suplimentare în format fizic, în funcție de necesitățile operaționale ale Companiei.
- (35) Registrul are caracter obligatoriu și constituie instrument principal de: monitorizare a reclamațiilor, raportare internă și externă și analiză a riscurilor și a deficiențelor operaționale.
- (36) Registrul conține cel puțin următoarele informații:
1. numărul unic de identificare al reclamației;
 2. data recepționării și data înregistrării;
 3. numele/denumirea reclamantului;
 4. datele de contact ale reclamantului;
 5. produsul sau serviciul vizat;
 6. obiectul și descrierea reclamației;
 7. valoarea prejudiciului invocat (după caz);
 8. canalul de recepționare;
 9. structura/subdiviziunea responsabilă;
 10. persoana responsabilă de examinare;
 11. termenul de soluționare;
 12. stadiul reclamației (în curs / soluționată / clasată);
 13. rezultatul examinării și clasificarea finală (favorabil / parțial / nefavorabil / clasat);
 14. măsurile întreprinse;
 15. data comunicării răspunsului final;
 16. eventualele căi de contestare utilizate (dacă sunt cunoscute).
- (37) Registrul este gestionat de către Funcția de gestionare a reclamațiilor, care asigură: exactitatea și actualizarea permanentă a datelor, completarea integrală a câmpurilor obligatorii, verificarea periodică a calității datelor introduse.
- (38) Accesul la Registru este limitat și controlat, fiind acordat doar: persoanelor implicate în procesul de gestionare a reclamațiilor, funcțiilor de control intern (conformitate, risc, audit) și conducerii Companiei.
- (39) Compania asigură confidențialitatea, integritatea și securitatea informațiilor, prin:
- a) protecție tehnică a sistemelor informatice;
 - b) restricționarea accesului neautorizat;
 - c) respectarea cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal.
- (40) Registrul reclamațiilor trebuie să permită: trasabilitatea completă a fiecărei reclamații, generarea rapoartelor statistice și regulatorii și identificarea tendințelor și a cauzelor sistemice.
- (41) Termenul de păstrare a informațiilor din Registru este de minimum 3 ani de la data soluționării reclamației, cu respectarea legislației privind arhivarea și protecția datelor.
- (42) Integritatea Registrului este supusă verificărilor periodice în cadrul: funcției de conformitate, auditului intern, în scopul evaluării respectării procedurilor și identificării eventualelor deficiențe.

CAPITOLUL V. DEPUNEREA RECLAMAȚIILOR

- (43) Reclamațiile pot fi depuse de către clienți sau potențiali clienți ai Companiei, prin următoarele canale, puse la dispoziție în mod accesibil și nediscriminatoriu:
- a) la sediul Companiei, la o sucursală, la un oficiu secundar, la o agenție sau la un punct de contact al Companiei, în format scris, prin completarea formularului de reclamație sau prin depunerea unei cereri libere;
 - b) prin intermediul serviciilor poștale, la adresa oficială a Companiei;
 - c) prin e-mail, la adresa electronică dedicată gestionării reclamațiilor conteaza@avalonfinance.md;
 - d) prin intermediul paginii web www.avalonfinance.md în baza formularelor electronice existente;
 - e) prin telefon, cu condiția consemnării reclamației de către reprezentantul Companiei într-un formular standardizat.
- (44) În cazul reclamațiilor depuse telefonic:
- a) angajatul responsabil are obligația de a documenta integral conținutul reclamației;
 - b) informațiile colectate trebuie confirmate, după caz, de către reclamant;
 - c) reclamația se consideră înregistrată doar după introducerea acesteia în Registrul reclamațiilor.
- (45) Pentru a fi examinată, reclamația trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:
- a) datele de identificare ale reclamantului;
 - b) datele de contact;
 - c) descrierea obiectului reclamației;
 - d) documente justificative (după caz).
- (46) Dacă informațiile furnizate sunt incomplete, Compania solicită completarea acestora în termen rezonabil, fără a afecta dreptul reclamantului de a depune reclamația.
- (47) **Compania nu percepe taxe sau comisioane pentru recepționarea și examinarea reclamațiilor.**

Regulament intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor OCN „Avalon Finance” S.R.L.

- (48) Compania asigură accesibilitatea și vizibilitatea canalelor de depunere, prin afișarea informațiilor la sediu, publicarea pe pagina web oficială și includerea în documentația contractuală și materialele informative.
- (49) Procedura de depunere a reclamațiilor este formulată într-un limbaj clar, accesibil și ușor de înțeles, în conformitate cu principiile de protecție a consumatorilor.
- (50) Compania garantează tratamentul echitabil și nediscriminatoriu al tuturor reclamațiilor, indiferent de canalul de depunere, statutul reclamantului sau valoarea prejudiciului invocat.

CAPITOLUL VI. CONFIRMAREA PRIMIRII

- (51) Compania are obligația de a confirma recepționarea fiecărei reclamații depuse de către reclamant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data recepționării acesteia.
- (52) Confirmarea recepționării se transmite prin suport durabil, utilizând, după caz, unul dintre următoarele canale: e-mail, corespondență poștală, notificare în cadrul sistemelor electronice ale Companiei, alte mijloace convenite cu reclamantul.
- (53) Confirmarea recepționării trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:
 - a) numărul unic de înregistrare al reclamației;
 - b) data înregistrării;
 - c) termenul maxim de soluționare aplicabil;
 - d) datele de contact ale Companiei pentru corespondență ulterioară;
 - e) solicitarea de informații suplimentare (dacă este cazul).
- (54) Dacă reclamația este incompletă, confirmarea include indicarea elementelor lipsă, solicitarea expresă de completare a informațiilor, mențiunea că termenul de soluționare poate fi influențat de primirea informațiilor suplimentare.
- (55) Confirmarea recepționării este înregistrată și arhivată, constituind dovadă a respectării obligațiilor procedurale ale Companiei.
- (56) În cazul reclamațiilor depuse verbal sau telefonic confirmarea se transmite ulterior înregistrării acestora și se utilizează același canal de comunicare sau unul agreeat cu reclamantul.
- (57) Compania asigură trasabilitatea confirmărilor, inclusiv:
 - a) evidența datelor de transmitere;
 - b) dovada expedierii sau livrării;
 - c) corelarea cu înregistrarea din Registrul reclamațiilor.
- (58) Respectarea termenului de confirmare este monitorizată de către Funcția de gestionare a reclamațiilor și inclusă în indicatorii de performanță ai procesului.

CAPITOLUL VII. EXAMINAREA RECLAMAȚIILOR

- (59) Reclamațiile sunt examinate de către Companie în mod obiectiv, imparțial, transparent și complet, cu respectarea drepturilor reclamantului și a principiilor de protecție a consumatorilor de servicii financiare.
- (60) Procesul de examinare a reclamațiilor include următoarele etape obligatorii:
 - a) analiza preliminară, care presupune: verificarea înregistrării în Registrul reclamațiilor, stabilirea competenței de examinare și identificarea obiectului reclamației;
 - b) colectarea și verificarea informațiilor, inclusiv: documentele contractuale, istoricul relației cu clientul și înregistrările operaționale relevante;
 - c) consultarea structurilor interne implicate, în funcție de natura reclamației (ex. creditare, operațiuni, juridic, conformitate);
 - d) evaluarea cazului, prin raportare la legislația aplicabilă, actele normative interne ale Companiei și condițiile contractuale;
 - e) formularea concluziilor și a propunerii de soluționare.
- (61) Termenul standard de soluționare a reclamațiilor este de **15 zile lucrătoare** de la data înregistrării acestora.
- (62) În situații justificate, în cazul unor reclamații complexe sau care necesită investigații suplimentare: termenul poate fi prelungit, în limitele prevăzute de legislația aplicabilă sau reclamantul este informat în prealabil cu privire la motivele întârzierii și termenul estimativ de soluționare.
- (63) În vederea examinării complete a reclamației, Compania poate solicita reclamantului: informații suplimentare, documente justificative, clarificări privind obiectul sesizării.
- (64) Termenul de soluționare poate fi suspendat pe perioada necesară primirii informațiilor solicitate, dacă acest aspect este comunicat reclamantului.
- (65) Pe parcursul examinării, Compania asigură:
 - a) tratamentul echitabil și nediscriminatoriu al reclamantului;
 - b) evitarea conflictelor de interese;
 - c) confidențialitatea datelor și informațiilor analizate;
 - d) documentarea completă a procesului decizional.
- (66) Toate etapele examinării reclamației sunt documentate și arhivate, inclusiv: solicitările interne și externe, punctele de vedere ale subdiviziunilor implicate, rezultatele analizei, propunerea și decizia finală.
- (67) Funcția de gestionare a reclamațiilor monitorizează respectarea termenelor de examinare, corectitudinea aplicării procedurilor și consistența soluțiilor adoptate.

(68) În cadrul procesului de examinare, Compania analizează și posibilele deficiențe sistemice, în vederea prevenirii unor situații similare, îmbunătățirii produselor și serviciilor și reducerii riscurilor operaționale și reputaționale.

CAPITOLUL VIII. RĂSPUNSUL FINAL

(69) În urma finalizării procedurii de examinare, Compania transmite reclamantului un răspuns final motivat, clar, complet și formulat într-un limbaj accesibil.

(70) Răspunsul final trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:

- a) numărul unic de înregistrare al reclamației;
- b) data emiterii răspunsului;
- c) descrierea sintetică a situației și a obiectului reclamației;
- d) prezentarea analizării efectuate, inclusiv elementele relevante constatate;
- e) temeiul juridic și contractual al deciziei adoptate;
- f) soluția finală (favorabilă, parțial favorabilă, nefavorabilă sau clasată);
- g) măsurile dispuse de Companie, inclusiv termenele de implementare, după caz;
- h) informații privind eventuale compensații sau remedii acordate;
- i) datele de contact pentru clarificări suplimentare;
- j) informații privind dreptul de contestare a deciziei.

(71) Dacă reclamația este respinsă total sau parțial, răspunsul trebuie să conțină justificarea explicită a deciziei, cu referire la prevederile legale aplicabile, clauzele contractuale și politicile și procedurile interne relevante.

(72) Răspunsul final se transmite reclamantului prin suport durabil, utilizând canalul agreeat sau utilizat pentru corespondență, cu asigurarea dovezii transmiterii.

(73) Reclamantul este informat în mod expres despre dreptul său de a contesta soluția adoptată, inclusiv posibilitatea de a se adresa Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF), instanțelor de judecată competente și mecanismelor de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), în condițiile legii.

(74) Dacă Compania aplică măsuri de remediere, aceasta asigură implementarea în termenele stabilite, informarea reclamantului cu privire la realizarea acestora și reflectarea măsurilor în Registrul reclamațiilor.

(75) Răspunsul final și documentația aferentă sunt înregistrate și arhivate, corelate cu datele din Registrul reclamațiilor și supuse verificărilor în cadrul controlului intern și auditului.

(76) Funcția de gestionare a reclamațiilor monitorizează consistența și calitatea răspunsurilor, respectarea termenelor de comunicare și alinierea soluțiilor cu cadrul normativ și practicile interne.

CAPITOLUL IX. COMUNICAREA

(77) Comunicarea cu reclamantul pe parcursul procesului de gestionare a reclamației se realizează într-un limbaj clar, accesibil, precis și lipsit de ambiguități, adaptat nivelului de înțelegere al acestuia, în conformitate cu principiile de protecție a consumatorilor.

(78) Comunicarea se efectuează prin suport durabil, utilizând canalele agreeate sau utilizate de către reclamant, inclusiv: e-mail, corespondență poștală, notificări în sistemele electronice ale Companiei, alte mijloace care permit păstrarea dovezii transmiterii.

(79) Compania are obligația de a asigura dovada transmiterii și, după caz, a recepționării tuturor comunicărilor adresate reclamantului, prin: confirmări de livrare (e-mail sau sistem electronic), avize poștale, loguri informatice, alte mijloace de evidență verificabile.

(80) Comunicarea cu reclamantul se realizează pe întreg parcursul procesului, incluzând:

- a) confirmarea recepționării reclamației;
- b) solicitarea de informații suplimentare;
- c) notificarea privind prelungirea termenului (după caz);
- d) transmiterea răspunsului final;
- e) informări privind implementarea măsurilor (dacă este cazul).

(81) Compania asigură consistența și corectitudinea informațiilor comunicate, evitând transmiterea de informații contradictorii sau incomplete.

(82) Toate comunicările cu reclamantul sunt înregistrate și arhivate, corelate cu înregistrările din Registrul reclamațiilor și păstrate în condiții de confidențialitate.

(83) Accesul la informațiile aferente comunicării este limitat la: personalul implicat în proces, funcțiile de control intern și conducerea Companiei, după caz.

(84) Funcția de gestionare a reclamațiilor monitorizează respectarea cerințelor de comunicare, calitatea și claritatea răspunsurilor și respectarea canalelor agreeate și a termenelor stabilite.

CAPITOLUL X. TRANSPARENȚĂ

(85) Compania asigură transparența procesului de gestionare a reclamațiilor prin publicarea și punerea la dispoziția publicului a informațiilor relevante privind drepturile clienților și procedurile aplicabile.

(86) Procedura de gestionare a reclamațiilor este:

- a) publicată pe pagina web oficială a Companiei, într-o secțiune dedicată, ușor accesibilă;

Regulament intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor OCN „Avalon Finance” S.R.L.

- b) disponibilă la sediul Companiei, în format fizic, pentru consultare gratuită;
 - c) pusă la dispoziția clienților, la cerere, pe suport durabil.
- (87) Informațiile publicate trebuie să fie redactate într-un limbaj clar, accesibil și ușor de înțeles, și să includă cel puțin:
- a) modalitățile de depunere a reclamațiilor;
 - b) datele de contact ale Companiei (adresă, e-mail, telefon);
 - c) etapele procesului de examinare a reclamațiilor;
 - d) termenele aplicabile (confirmare și soluționare);
 - e) drepturile reclamantului pe parcursul procedurii;
 - f) modalitățile de comunicare cu Compania;
 - g) dreptul de contestare și opțiunile disponibile (CNPF, instanță, SAL).
- (88) Compania asigură că informațiile publicate sunt actualizate periodic, în funcție de modificările legislative și interne, consistente cu prevederile actelor normative interne și accesibile fără restricții nejustificate.
- (89) Funcția de gestionare a reclamațiilor, în colaborare cu funcția de conformitate, asigură verificarea conținutului informațiilor publicate, actualizarea acestora și conformitatea cu cerințele legale și regulatorii.
- (90) Nerespectarea obligațiilor de transparență constituie risc de conformitate și este supusă monitorizării în cadrul sistemului de control intern.

CAPITOLUL XI. RAPORTAREA CĂTRE CNPF

- (91) Compania are obligația de a întocmi și transmite către Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) raportări periodice privind reclamațiile recepționate și soluționate, în conformitate cu cerințele regulatorii aplicabile.
- (92) Raportarea se efectuează în baza formularului standardizat (F1) și după caz F4, care include informații agregate privind:
- a) numărul total de reclamații recepționate;
 - b) clasificarea reclamațiilor (favorabile, parțial favorabile, nefavorabile, clasate);
 - c) tipologia reclamațiilor (pe produse/servicii);
 - d) termenele de soluționare;
 - e) eventualele întârzieri și cauzele acestora;
 - f) măsurile de remediere adoptate.
- (93) Raportările se prezintă semestrial, după cum urmează:
- a) pentru semestrul I – până la data de 25 iulie;
 - b) pentru semestrul II – până la data de 25 ianuarie.
- (94) Termenul general de prezentare este până la data de 25 a lunii următoare perioadei de raportare, cu respectarea formatului și instrucțiunilor stabilite de CNPF.
- (95) Raportarea este întocmită de către Funcția de gestionare a reclamațiilor, în colaborare cu funcția de conformitate și subdiviziunile operaționale relevante.
- (96) Înainte de transmitere, raportarea este verificată din punct de vedere al completitudinii și corectitudinii datelor și aprobată de către conducerea executivă sau persoana împuternicită.
- (97) Compania asigură concordanța datelor raportate cu informațiile din Registrul reclamațiilor, păstrarea documentației justificative aferente raportării și trasabilitatea tuturor informațiilor incluse în raport.
- (98) În cazul identificării unor erori sau omisiuni în raportările transmise, Compania informează fără întârziere CNPF, transmite corectările necesare și implementează măsuri pentru prevenirea repetării.
- (99) Datele privind reclamațiile sunt utilizate nu doar în scop de raportare, ci și în cadrul proceselor interne de analiză a riscurilor, de monitorizare a conformității și îmbunătățire a serviciilor.
- (100) Respectarea obligațiilor de raportare este monitorizată în cadrul sistemului de control intern și supusă verificărilor periodice de către funcția de conformitate.

CAPITOLUL XII. ANALIZA INTERNĂ

- (101) Compania efectuează cel puțin anual o analiză agregată și structurată a reclamațiilor, în vederea evaluării eficienței procesului de gestionare a acestora și a impactului asupra activității Companiei.
- (102) Analiza reclamațiilor se bazează pe datele din Registrul reclamațiilor și include, fără a se limita la:
- a) volumul total al reclamațiilor și evoluția în timp;
 - b) distribuția pe tipuri de produse și servicii;
 - c) clasificarea reclamațiilor (favorabile, parțial favorabile, nefavorabile, clasate);
 - d) respectarea termenelor de soluționare;
 - e) tipologia principalelor probleme semnalate;
 - f) rata reclamațiilor repetate.

Regulament intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor OCN „Avalon Finance” S.R.L.

- (103) Analiza are ca obiective principale identificarea cauzelor sistemice care generează reclamațiile, evaluarea riscurilor operaționale, juridice și reputaționale, identificarea disfuncționalităților în procesele interne, evaluarea calității serviciilor prestate și a relației cu clienții și determinarea gradului de conformitate cu cadrul normativ aplicabil.
- (104) În baza analizei efectuate, Compania elaborează un Raport intern de analiză a reclamațiilor, care include: concluziile principale, riscurile identificate, recomandări de îmbunătățire, măsuri concrete de remediere și responsabili și termene de implementare.
- (105) Raportul este prezentat organului de conducere, în vederea aprobării măsurilor propuse, integrării acestora în planurile de acțiune ale Companiei și monitorizării implementării.
- (106) Funcția de gestionare a reclamațiilor, în colaborare cu funcția de conformitate și managementul riscurilor, asigură elaborarea analizei, corelarea rezultatelor cu alte rapoarte interne (audit, risc, conformitate) și urmărirea implementării măsurilor corective.
- (107) Rezultatele analizei sunt utilizate pentru: îmbunătățirea produselor și serviciilor, optimizarea procedurilor interne, revizuirea politicilor și regulamentelor, instruirea personalului și prevenirea apariției unor reclamații similare.
- (108) Procesul de analiză a reclamațiilor este integrat în sistemul de management al riscurilor și control intern, contribuind la reducerea riscurilor operaționale, prevenirea riscurilor de conformitate și protejarea reputației Companiei.
- (109) Documentația aferentă analizei este arhivată și păstrată conform cerințelor interne și disponibilă pentru verificările efectuate de autoritățile de supraveghere și auditul intern.

CAPITOLUL XIII. ARHIVAREA ȘI PROTECȚIA DATELOR

- (110) Compania asigură păstrarea, arhivarea și protecția reclamațiilor și a documentației aferente, pe întreaga durată a ciclului de viață al acestora, în conformitate cu legislația aplicabilă și actele normative interne.
- (111) Reclamațiile și documentele aferente (în format fizic și/sau electronic) se păstrează pentru o perioadă de minimum 3 ani de la data soluționării, cu respectarea termenelor mai extinse prevăzute de legislația în vigoare, dacă este cazul.
- (112) Arhivarea documentației aferente reclamațiilor include: reclamația inițială, documentele justificative, corespondența cu reclamantul, documentele interne de analiză, decizia finală și dovezile comunicării acesteia.
- (113) Compania asigură integritatea, disponibilitatea și confidențialitatea datelor, prin implementarea unor măsuri adecvate de securitate, inclusiv:
 - a) controlul accesului la informații;
 - b) protecția sistemelor informatice;
 - c) arhivarea securizată a documentelor fizice;
 - d) prevenirea accesului neautorizat, pierderii sau distrugerii datelor.
- (114) Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procesului de gestionare a reclamațiilor se realizează în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal și politicile interne ale Companiei în domeniul protecției datelor.
- (115) În cadrul procesului de arhivare, Compania asigură separarea datelor sensibile, minimizarea datelor prelucrate și utilizarea datelor exclusiv în scopurile legale stabilite.
- (116) La expirarea termenului de păstrare, documentele sunt distruse în mod securizat (pentru format fizic), șterse ireversibil (pentru format electronic) și eliminate în conformitate cu procedurile interne de arhivare.
- (117) Procesul de arhivare și protecție a datelor este supus verificărilor periodice în cadrul funcției de conformitate, auditului intern, în vederea evaluării respectării cerințelor legale și interne.

CAPITOLUL XIV. CONTROL INTERN

- (118) Activitatea de gestionare a reclamațiilor face parte integrantă din sistemul de control intern al Companiei și este supusă unor mecanisme permanente de supraveghere, evaluare și îmbunătățire.
- (119) Funcția de gestionare a reclamațiilor, în colaborare cu funcția de conformitate, asigură:
 - a) monitorizarea respectării prevederilor prezentului Regulament;
 - b) verificarea respectării termenelor legale și interne;
 - c) evaluarea consistenței și corectitudinii soluțiilor adoptate;
 - d) identificarea neconformităților și raportarea acestora conducerii.
- (120) Funcția de conformitate exercită un rol de supraveghere independentă, având atribuții de evaluare a conformității procesului cu cadrul normativ aplicabil, emitere de recomandări pentru remedierea deficiențelor, monitorizare a implementării măsurilor corective.
- (121) Auditul intern/Auditorul independent extern verifică periodic eficiența și eficacitatea procesului de gestionare a reclamațiilor, inclusiv: respectarea procedurilor interne, integritatea și corectitudinea datelor din Registrul reclamațiilor, trasabilitatea procesului decizional și adecvarea controalelor interne implementate.
- (122) Rezultatele misiunilor de audit și ale verificărilor de conformitate sunt consemnate în rapoarte specifice, care includ: deficiențele identificate, recomandări de remediere, termene de implementare și responsabili desemnați.
- (123) Conducerea executivă este responsabilă pentru:
 - a) implementarea măsurilor corective;
 - b) alocarea resurselor necesare;

Regulament intern privind gestionarea și soluționarea reclamațiilor OCN „Avalon Finance” S.R.L.

- c) monitorizarea progresului și raportarea rezultatelor;
 - d) asigurarea remedierii cauzelor sistemice identificate.
- (124) Procesul de control intern include mecanisme de monitorizare continuă a indicatorilor de performanță (ex. termene respectate, rata reclamațiilor), raportare periodică către conducere și revizuire a procedurilor interne, în funcție de concluziile analizelor și auditului.
- (125) Deficiențele identificate în procesul de gestionare a reclamațiilor sunt tratate ca riscuri operaționale și de conformitate, fiind integrate în sistemul de management al riscurilor al Companiei.
- (126) Implementarea măsurilor corective este supusă unui proces de follow-up, care asigură verificarea efectivă a remedierii, prevenirea reapariției problemelor și documentarea rezultatelor.

CAPITOLUL XV. DISPOZIȚII FINALE

- (127) Prezentul Regulament intră în vigoare la data de aprobării, în baza deciziei organului competent al Companiei.
- (128) Toate structurile organizatorice ale Companiei au obligația de a asigura implementarea prevederilor prezentului Regulament, de a adapta procedurile interne relevante, dacă este cazul, și de a respecta responsabilitățile stabilite în procesul de gestionare a reclamațiilor.
- (129) Funcția de gestionare a reclamațiilor, în colaborare cu funcția de conformitate, asigură diseminarea Regulamentului către personal, instruirea angajaților implicați și monitorizarea implementării prevederilor acestuia.
- (130) Conducerea executivă este responsabilă pentru implementarea efectivă a Regulamentului, alocarea resurselor necesare și integrarea prevederilor acestuia în cadrul sistemului de control intern.
- (131) Prezentul Regulament este revizuit periodic, cel puțin o dată pe an, ori de câte ori intervin modificări legislative sau cerințe ale autorităților de supraveghere, precum și în urma rezultatelor analizelor interne sau ale misiunilor de audit.
- (132) Orice modificare a prezentului Regulament se aprobă de către organul competent al Companiei și intră în vigoare conform deciziei adoptate.
- (133) Prezentul Regulament se aplică în corelare cu Cadrul de administrare al Companiei, Regulamentul de prestare a serviciilor și alte politici și proceduri interne relevante.
- (134) Abrogări și intrare în vigoare. La data intrării în vigoare a prezentului Regulament se abrogă toate procedurile interne anterioare privind gestionarea reclamațiilor, inclusiv cele elaborate în baza Regulamentului CNPF nr. 38/14 din 20.12.2012 (abrogat).
- (135) Revizuirea Regulamentului se realizează periodic sau ori de câte ori intervin modificări legislative sau operaționale relevante.