

Politica privind Experiența Consumatorului

Document Public

Aprobat de Directorul general Moldcell SA

Data: 01.07.2024

POLITICA PRIVIND EXPERIENȚA CONSUMATORULUI

La MOLDCELL, deservim zilnic mii de oameni. Această încredere este cel mai valoros atu al nostru. Pentru a o proteja, ne angajăm să facem afaceri cu onestitate, integritate și respect față de lege. Acțiunile noastre ar trebui să reflecte întotdeauna pozitiv asupra Moldcell și a comunităților pe care le deservim.

Respectarea Legii

Operăm în deplină conformitate cu toate legile naționale și internaționale relevante. Fiecare angajat MOLDCELL este așteptat să fie bine informat despre aceste reglementări și despre politicile noastre interne, în special în ceea ce privește respingerea corupției.

Onestitate și Integritate

Suntem fermi împotriva corupției, mituirii și fraudei. Angajații noștri sunt așteptați să acționeze cu integritate personală, evitând orice acțiuni care ar putea fi considerate necinstite sau care ar putea crea conflicte de interese. Acest lucru înseamnă:

- **Fără Mituire:** Interzicem orice formă de mituire, asigurându-ne că nimeni nu oferă sau acceptă câștiguri pentru a influența deciziile sau pentru a obține avantaje nejustificate.
- **Fără cadouri nepotrivite:** Nu permitem cadouri, invitații sau stimulente care ar putea influența deciziile de afaceri.
- **Avem măsuri în vigoare** pentru a preveni potențialele conflicte de interese, asigurând că angajații noștri mențin profesionalismul și imparțialitatea în rolurile lor.

Competiție Corectă

Credem în piețele libere și în competiția corectă. Deciziile noastre sunt luate în mod responsabil, respectând legile concurenței și evitând practici care ar putea restricționa sau distorsiona competiția. Ne asigurăm că practicile noastre de afaceri se aliniază cu legile concurenței corecte și promovează un mediu de afaceri sănătos pentru toți.

Comunicare Responsabilă

MOLDCELL promovează libertatea de exprimare, diversitatea și incluziunea. Ne asigurăm că toate comunicările noastre sunt etice, adevărate și respectuoase. Conținutul nostru trebuie să ridice moralul, să informeze și să inspire. Creăm un impact pozitiv asupra audienței noastre, respectând

Politica privind Experiența Consumatorului

Document Public

Aprobat de Directorul general Moldcell SA

Data: 01.07.2024

cele mai înalte standarde etice. Publicitatea noastră trebuie să fie veridică, respectuoasă și potrivită pentru toată lumea. Astfel, publicitatea și sponsorizările noastre:

- Evită exploatarea încrederii consumatorilor
- Respectă demnitatea umană
- Nu promovează comportamente dăunătoare sau discriminarea
- Încurajează comportamente legale și prietenoase cu mediul
- Protejează minorii de exploatare

Angajamentul față de Clienții Noștri

Clienții noștri sunt inima afacerii noastre. Merită tot ce e mai bun din partea noastră. Anul acesta, facem o promisiune "FACEM" ca un acord de onoare față de clienții noștri. Facem mai mult decât este necesar pentru a le satisface nevoile, a le depăși așteptările și a construi relații de lungă durată. Transparența, onestitatea și fiabilitatea sunt esențiale pentru a câștiga încrederea lor. Fiecare interacțiune cu clienții noștri este o oportunitate de a crea o experiență pozitivă. Ne asigurăm că produsele și serviciile noastre îndeplinesc așteptările clienților prin:

- **Furnizarea de Informații Clare, Precise și Oneste:** Ne angajăm să oferim detalii simple și veridice despre produsele și serviciile noastre, asigurându-ne că clienții înțeleg pe deplin ceea ce primesc.
- **Oferirea de Informații Detaliate privind Facturarea și Prețurile:** Ne asigurăm că toate detaliile despre facturare și prețuri sunt transparente și ușor de înțeles, prevenind orice confuzie sau neînțelegere.
- **Menținerea Canalele Deschise pentru Feedback și Reclamații:** Încurajăm clienții să își împărtășească gândurile și preocupările prin diverse canale, inclusiv call center-uri, platforme online, magazine și rețele sociale. Acest lucru ne ajută să ne îmbunătățim continuu ofertele.
- **Rezolvarea Rapidă a Problemelor:** Prioritizăm soluționarea rapidă și eficientă a oricăror probleme apărute, demonstrând angajamentul nostru față de satisfacția și încrederea clienților.

Politica privind Experiența Consumatorului

Document Public

Aprobat de Directorul general Moldcell SA

Data: 01.07.2024

Respectând aceste principii, ne propunem să creăm un mediu de sprijin și receptivitate, în care clienții noștri se simt apreciați și ascultați. Anul acesta, cu promisiunea noastră "FACEM", suntem mai dedicați ca niciodată să îmbunătățim experiența dvs. cu noi.

Comunicări cu Clienții prin Publicitate

În comunicările noastre cu clienții, ne străduim să ne asigurăm că toate informațiile sunt complete, clare și detaliate. Evităm jargonul tehnic și textul mic, asigurându-ne că clienții înțeleg pe deplin condițiile produselor și serviciilor noastre.

Mesajele noastre publicitare și sponsorizările respectă următoarele principii:

- **Respect pentru Încrederea Consumatorului:** Nu profităm niciodată de buna credință a consumatorilor noștri.
- **Respectarea Demnității:** Mesajele noastre respectă demnitatea fiecărui individ.
- **Promovarea Comportamentelor Sănătoase:** Nu includem conținut care să promoveze consumul de alcool, fumatul, consumul de droguri, tulburările alimentare sau terorismul.
- **Încurajarea Incluziunii:** Nu incităm niciodată la ură, violență sau discriminare pe bază de rasă, naționalitate, religie, gen sau orientare sexuală. Promovăm utilizarea unui limbaj neutru și non-sexist.
- **Promovarea Comportamentului Legal și Etic:** Comunicările noastre nu încurajează comportamente ilegale sau acțiuni care dăunează mediului.
- **Protecția Minorilor:** Ne asigurăm că conținutul nostru nu exploatează naivitatea copiilor.

De asemenea, depunem eforturi concertate pentru a evita difuzarea campaniilor publicitare Moldcell în timpul programelor sau pe canale care nu se aliniază cu valorile și principiile noastre de afaceri. Aceste standarde sunt reflectate în contractele noastre cu agențiile de publicitate și media cu care colaborăm.

Reclamații

Echipele noastre dedicate lucrează continuu pentru a reduce atât numărul de reclamații, cât și numărul de clienți nemulțumiți, indiferent de canalul prin care ne contactează. Pentru a realiza acest lucru, am implementat următoarele măsuri:

Politica privind Experiența Consumatorului

Document Public

Aprobat de Directorul general Moldcell SA

Data: 01.07.2024

- **Canale Multiple pentru Reclamații:** Oferim diverse canale prin care clienții noștri își pot exprima reclamațiile în orice moment. Aceste canale includ call center-uri, platforme online, magazine fizice, rețele sociale și poștă.
- **Raportare și Transparență:** Raportăm cu diligență tendințele în numărul de reclamații și timpii de rezolvare către autoritățile relevante. De asemenea, furnizăm orice informație suplimentară necesară privind calitatea serviciilor noastre, respectând liniile directoare și parametrii stabiliți de organisme de reglementare din fiecare țară.

Calitatea și Fiabilitatea Rețelei și Serviciilor Noastre

Ne asigurăm de performanța și fiabilitatea maximă a rețelei și serviciilor noastre. În plus, acordăm prioritate sănătății și siguranței produselor noastre, inclusiv respectării standardelor privind câmpurile electromagnetice.

Managementul Serviciului pentru Clienți

Suntem dedicați asigurării accesibilității, rapidității și transparenței în toate interacțiunile cu clienții. Abordarea noastră este construită pe următoarele principii de bază:

- **Accesibilitate:** Asigurăm accesul facil al clienților la noi prin diverse canale, inclusiv telefon, email, chat online, magazine și rețele sociale.
- **Reactivitate:** Răspundem prompt la întrebările, reclamațiile și solicitările clienților. De asemenea, implementăm canale formale de feedback, cum ar fi sondaje, adrese de email deschise și monitorizarea rețelelor sociale pentru a colecta opiniile clienților.
- **Eficiență:** Procese eficiente pentru a minimiza timpii de așteptare și efortul clientului. Stabilim indicatori cheie de performanță (KPI) pentru a măsura satisfacția clienților, timpii de răspuns și ratele de rezolvare.
- **Transparență:** Comunicăm clar politicile, procedurile și soluțiile către clienții noștri.
- **Empatie:** Demonstrăm înțelegere și compasiune pentru preocupările și nevoile clienților. Definim standarde de servicii și așteptări pentru angajații noștri.
- **Responsabilitate:** Ne asumăm responsabilitatea pentru rezolvarea problemelor clienților și asigurarea satisfacției acestora. Dezvoltăm linii directoare clare pentru gestionarea reclamațiilor și rezolvarea eficientă a problemelor.

Încălcări ale Politicii

Politica privind Experiența Consumatorului

Document Public

Aprobat de Directorul general Moldcell SA

Data: 01.07.2024

Orice angajat Moldcell care suspectează încălcări ale acestei politici trebuie să raporteze problema managerului său direct, responsabilului pentru sustenabilitate, sau prin următoarea adresă de email: whistleblowing@moldcell.md, disponibilă și pentru sesizările venite din partea părților externe pe paginile interne și externe ale Moldcell.

Adaptarea la Nevoile Clienților

La Moldcell, suntem dedicați unei abordări centrate pe client, concentrându-ne pe înțelegerea și satisfacerea nevoilor în continuă evoluție ale clienților noștri. Ne străduim să dezvoltăm și să oferim produse și servicii care să îndeplinească exact așteptările acestora, asigurând valoarea și satisfacția optimă. Strategiile noastre de prețuri sunt atent aliniate cu percepțiile clienților asupra valorii, favorizând loialitatea și încrederea pe termen lung.

Oferte Durabile

Construim un viitor sustenabil. Gama noastră de produse și servicii încorporează criterii de sustenabilitate ecologică, socială și etică. Ne propunem să minimizăm impactele negative și să maximizăm rezultatele pozitive, oferind opțiuni precum dispozitive recondiționate pentru a sprijini sustenabilitatea.

La MOLDCELL, suntem dedicați construirii unei relații de încredere și beneficii reciproce cu clienții noștri, asigurându-le satisfacția în fiecare interacțiune.