



# Complaints procedure

# Politica de gestionare a reclamațiilor Oranjegroep Services SRL

- Oranjegroep este dedicată gestionării corespunzătoare a reclamațiilor. Folosim sistemul celor 4 „O” pentru gestionarea reclamațiilor referitoare la salariul datorat și la contribuțiile la fondul de pensii în cadrul companiei noastre.
- Iată câteva reguli privind gestionarea reclamațiilor:
- Oranjegroep are obligația de a stabili dacă o reclamație este sau nu justificată în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea acesteia.
- Oranjegroep are obligația de a raporta reclamația către autoritatea de inspecție în termen de 30 de zile lucrătoare de la confirmarea faptului că aceasta este justificată.
- Oranjegroep gestionează reclamațiile în conformitate cu procedura privind reclamațiile, respectând prevederile din aceasta.
- Dacă reclamația este declarată justificată de către Oranjegroep, compania are obligația de a lua măsuri de remediere în termen de 30 de zile lucrătoare și, dacă este necesar, de a lua măsuri de recuperare retroactive pentru eliminarea cauzei sau deviației. De asemenea, autoritatea de inspecție va fi informată cu privire la modalitatea de gestionare a reclamației.
- Dacă nu sunt luate măsuri corective și/sau cauza deviației nu a fost eliminată, reclamația va fi raportată clientului sau angajatorului în scris în termen de 30 de zile lucrătoare de la data la care reclamația a fost declarată justificată.
- Dacă Oranjegroep constată că reclamația este nefondată, acest lucru va fi consemnat în scris, iar autoritatea de inspecție va fi informată.
- Oranjegroep are obligația de a elabora o procedură scrisă de gestionare a reclamațiilor conform sistemului 4 „O” de gestionare a reclamațiilor cu privire la salariile datorate și la contribuțiile la fondul de pensii ale (sub)contractantului sau angajatorului (mai jos în ierarhie).
- Subcontractantul are obligația de a stabili dacă o reclamație este sau nu justificată în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea acesteia.
- Reclamația este înregistrată și raportată către autoritatea de inspecție în termen de 30 de zile lucrătoare.
- Oranjegroep gestionează reclamațiile în conformitate cu procedura privind reclamațiile, respectând prevederile din aceasta.
- Oranjegroep ia măsurile necesare pentru eliminare cauzei justificate a reclamației, astfel încât răspunderea pentru salariul datorat și contribuția la fondul de pensii dedusă să fie exclusă.
- Dacă măsurile luate de Oranjegroep nu au avut drept rezultat remedierea situației în termen de 30 de zile lucrătoare și dacă măsurile de corectare retroactive au fost implementate, compania trebuie să raporteze acest lucru în scris clientului și agenției de

- recrutare.
- Dacă Oranjegroep constată că reclamația este nefondată, acest lucru va fi consemnat în scris, iar autoritatea de inspecție va fi informată.
- Formularul de reclamație poate fi solicitat de la Departamentul HR Oranjegroep Services SRL ([infoangajati@oranjegroep.ro](mailto:infoangajati@oranjegroep.ro)).