

Aprobat prin Ordinul Administratorului

OCN GRAND CREDIT SRL



REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor clienților în cadrul

OCN GRAND CREDIT SRL

1. Dispoziții Generale

1.1. Regulamentul/procedura are drept scop asigurarea unui sistem funcțional și eficient de tratare a reclamațiilor parvenite din partea clienților săi în adresa OCN GRAND CREDIT SRL, stabilește modalitățile de recepție și soluționare a reclamațiilor, precum și responsabilii implicați în acest proces.

1.2. Procedura respectivă este elaborată în baza prevederilor Legii Nr.105 din 13.03.2003 "Privind protecția consumatorilor".

1.3. Toate reclamațiile clienților OCN GRAND CREDIT SRL (în continuare - client) trebuie să fie la maxim soluționate de către angajații companiei implicați în deservirea clienților, în momentul apariției lor.

1.4. Prezenta Procedura definește regulile și procesul/etapele de tratare a reclamațiilor de care pot beneficia atât compania, cât și clienții săi, reclamanții precum și alte părți interesate, și este obligatorie pentru toate departamentele companiei implicate în procesul de tratare a reclamațiilor.

1.5. Fiecare reclamație este un instrument important pentru îmbunătățirea calității proceselor de companiei și deservirii clienților OCN GRAND CREDIT SRL.

2. Definiții Reclamație - exprimarea insatisfacției, adresată unei organizației, referitoare la produsele și / sau serviciile sale sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns.

3. Obiectivele managementului de tratare a reclamațiilor

Principalele obiective ale managementului de tratare a reclamațiilor urmărite de OCN GRAND CREDIT SRL sunt:

3.1. Sporirea satisfacției clientului prin crearea unui mediu orientat către client.

3.2. Recunoașterea și rezolvarea nevoilor și așteptărilor reclamanților.

3.3. Punerea la dispoziția reclamanților a unui proces al reclamațiilor deschis, eficace și ușor de utilizat.

3.4. Analizarea și evaluarea reclamațiilor pentru a îmbunătăți calitatea produsului și a serviciului furnizat clientului.

3.5. Analizarea eficacității și eficienței procesului de tratare a reclamațiilor.

3.6. Respectarea legislației în vigoare, a reglementarilor interne și a deciziilor conducerii.

4. Recepționarea reclamațiilor

4.1. Clientul poate depune reclamația utilizând una din modalitățile de mai jos:

a) Personal, prin înregistrarea în Registrul de Reclamații la sediul companiei.

b) Personal sau prin reprezentant, împuternicit în modul prevazut de legislație, prin cerere/notificare scrisă pe numele companiei, expediată prin poșta obișnuită la adresa juridică a companiei sau poșta electronică: grandcreditmd@gmail.com, (reclamația în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare).

4.2. Reclamațiile vor fi înregistrate conform legislației în vigoare.

5. Cerințele față de conținutul reclamației:

5.1. O reclamație scrisă de clientul OCN GRAND CREDIT SRL trebuie să conțină:

- a) Numele și prenumele reclamantului;
- b) Numărul de telefon și/sau numărul contractului (referință la documentul aferent operațiunii efectuate, după caz);
- c) Adresa de domiciliu sau adresa la care urmează să fie trimis răspunsul;
- d) Data depunerii reclamației;
- e) Esența problemei abordate;
- f) Copii de pe documente și dovezi, în cazul dacă subiectu ține de examinare a unor aspecte adiționale, alte documente după caz;
- g) Semnătura reclamantului (olografa).

6. Termenul de examinare a reclamațiilor și persoanele responsabile de examinarea acestora

6.1. Termenele de examinare ale reclamației și prezentarea răspunsului clientului sunt de 10 zile de la recepționarea contestației.

6.2. Rezultatele/răspunsul examinării oricărei reclamații se transmit clientului conform căilor de comunicare prevazute de lege și/sau contract inclusiv la adresa de la care a parvenit reclamația.

6.3. Copiile răspunsurilor expediate consumatorilor se păstrează conform procedurii legale.

6.4. Reclamațiile se examinează de administratorul întreprinderii personal.

7. Litigii

7.1. Pentru orice litigiu ce decurge din / în legătură cu reclamația și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, clientul poate accesa căile legale, conform legislației Republicii Moldova.

8. Păstrarea Registrului de reclamații

8.1. Registrul de reclamații este un document de strictă evidență și este ținut conform normelor legale.

8.2. Se interzice scoaterea Registrului de reclamații din incinta unității.