

## REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor clienților în cadrul OCN Iute Credit SRL  
2019

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 Iute 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 Iute 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 business ale companiei și deservirii clienților OCN Iute Credit SRL.
2. Definiții

Reclamație - exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații, 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 Iute 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, eficient și ușor de utilizat.
  - 3.4. Analizarea și evaluarea reclamațiilor pentru a îmbunătăți calitatea produsului și a serviciului furnizat clientului.
  - 3.5. Auditarea procesului de tratare a reclamațiilor.
  - 3.6. Analizarea eficacității și eficienței procesului de tratare a reclamațiilor.
  - 3.7. Respectarea legislației în vigoare, a reglementărilor 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. Registrul de Reclamații se găsește în fiecare unitate teritorială a OCN Iute Credit SRL de deservire a clienților;

- b) Personal sau prin reprezentant, împuternicit în modul prevazut de legislație, prin cerere/notificare scrisă pe numele conducerii companiei, expediată prin poșta obișnuită la adresa juridică a companiei sau poșta electronică: [info@iutecredit.md](mailto:info@iutecredit.md) , ori depusă fizic (pe suport de hârtie) la orice unitate teritorială de deservire a clienților a Iute Credit SRL (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 Iute 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 subiectul ține de examinarea a unor aspecte adiționale, alte documente după caz;
  - g) Semnătura reclamantului (olografa).
- 5.2. Reclamația care nu conține adresa de domiciliu sau numărul de telefon – nu se ia în considerație.
6. Termenul de examinare a reclamațiilor
- 6.1. Termenele de examinare ale reclamației și prezentarea răspunsului clientului sunt executate conform legislației în vigoare.
- 6.2. Rezultatele/răspunsul examinării oricărei reclamații se transmit clientului conform cailor de comunicare prevazute de lege și/sau contract.
- 6.3. Copiile răspunsurilor expediate consumatorilor se păstrează conform procedurii legale.
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.

Administrator

O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L.