

REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a reclamațiilor clienților

în cadrul OCN Iute Credit SRL

1. Dispoziții Generale

- 1.1. Procedura are drept scop asigurarea unui sistem funcțional și eficient de tratare a reclamațiilor parvenite din partea clienților săi în adresa **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 **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 **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 urmărite de **Iute Credit SRL**, în tratarea reclamațiilor, 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 de depunere 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. 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 Iute Credit SRL de deservire a clienților;
- b) personal prin cerere/notificare scrisă pe numele conducerii companiei, expediată prin poșta obișnuită la adresa juridică a companiei sau poșta electronică: 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 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 examinare 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 și nu se supune examinării.

6. Termenul de examinare a reclamațiilor

6.1. Termenele de examinare ale reclamației și prezentarea răspunsului clientului sunt executate conform legislației în vigoare. Astfel, Iute Credit SRL va examina reclamațiile și va ținde de a oferi răspuns Clientului într-o perioadă ce nu va depăși 14 zile calendaristice sau într-un termen rezonabil, dacă formarea răspunsului necesită investigații sau cercetări suplimentare.

6.2. Rezultatele/răspunsul examinării oricărei reclamații se transmit clientului conform căilor de comunicare prevăzute de lege și/sau contract și/sau în formă solicitată de client – forma scrisă, la adresa comunicată de client (electronică sau poștală).

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.

Natalia RUSU

