



**Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor a clienților
OCN “Nord Credit” SRL**

Adresa: or. Edineț, str. Independenței 23/1 MD- 4601

IBAN MD93ML00000000225102653

IDNO 1016604001612

Tel.: 62010040, 062020040

E-mail: creditnord@mail.ru

Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor a clienților OCN “Nord Credit” SRL

1. Dispoziții generale

1.1 Regulamentul dat stabilește mecanismul de soluționare a pretențiilor clienților adresate către compania OCN “Nord Credit” SRL.

1.2. Regulamentul este emis în conformitate cu Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal”, Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1141 din 4 octombrie 2006 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, cu politica companiei și are drept scop optimizarea soluționării petițiilor.

1.3. Petiție/Reclamație - o expunere scrisă de o persoană sau de un grup de persoane adresată companiei, în care se formulează o cerere, o revendicare, un punct de vedere, se contestă activitatea sau actele emise sau nesoluționarea în termenul stabilit a unei cereri.

1.4. Consumator - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

1.5. Registru de reclamații – document de strictă evidență în care consumatorul înscrie sesizările sau reclamațiile.

2. Prezentarea pretențiilor

2.1 Reclamațiile adresate Organizației, pot fi prezentate personal, prin curier, ori expediate prin poștă la adresa oficiilor O.C.N. „Nord Credit” SRL sau pe adresa electronică (nordcredit.md@mail.ru) și urmează a fi înregistrate în mod obligatoriu de către acesta în registrele corespunzătoare.

2.2 Reclamația poate fi pe suport de hârtie sau în formă electronică în limba de stat.

2.3 Reclamațiile trebuie să fie semnate de autor, specificat numele, prenumele, domiciliul și telefonul de contact al solicitantului.

2.4 În cazul în care o reclamație este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi solicitantului în termen de 3 zile lucrătoare.

3. Înregistrarea reclamațiilor

3.1 Înregistrarea reclamației, precum și a răspunsurilor la acestea, se efectuează în registrele corespondenței de intrare și ieșire în care se indică data primirii și numărul de înregistrare.

4. Examinarea și soluționarea reclamațiilor.

4.1. Reclamațiile adresate OCN “Nord Credit” SRL vor fi examinate de către departamentul sau o persoana din cadrul companiei care este competent în a rezolva problema/situația expusă în petiție.

4.2. Reclamațiile se examinează conform pct. 2.1. în termen de 14 zile lucrătoare de la data înregistrării.

4.3. Reclamațiile ce nu vor fi semnate de autor, indicat numele, prenumele și domiciliul se vor considera anonime și nu vor fi examinate. Dacă textul reclamațiilor nu este lizibil și nu poate fi citit sau reclamația conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, reclamația nu se va examina.

4.4. Reclamațiile adresate a doua oară, care nu conțin argumente ori informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care este informat în scris sau în formă electronică reclamantului.

4.5. Rezultatul examinării se aduce la cunoștință persoanei reclamante în scris sau în formă electronică.

4.6. Reclamațiile înscrise în Registrul de reclamații vor fi examinate de conducătorul unității sau persoana împuternicită în termen de trei zile. Conducătorul trimite, în mod obligatoriu, un răspuns în scris consumatorului la adresa și/sau telefonul indicat. În cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare.

5. Păstrarea reclamațiilor

Dosarele cu materialele examinării pretențiilor/reclamațiilor se păstrează în birourile de serviciu sau în încăperi amenajate special pentru arhivă.

6. Dispoziții finale.

6.1. Prezentul Regulament intră în vigoare la data adoptării de către Consiliul Companiei.

6.2. Monitorizarea respectării prezentului regulament se face de către Administratorul unității.