

Aprobat

Prin Hotărârea Adunării generale
a asociaților a OCN „Victoria
Credit” S.R.L nr. 20 din
01.02.2019

REGULAMENT

privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților

1. Prezentul Regulament este creat în scopul reglementării procedurii de soluționare a pretențiilor parvenite de la consumatori.
2. Orice client al organizației poate face o sesizare sau reclamație despre aspectele negative sau anumite probleme și dificultăți întâmpinate în procesul de deservire.
3. Orice sesizare poate fi efectuată în următoarele modalități:
 - în scris prin trimiterea unei scrisori în adresa organizației, sau prin consemnarea pretenției în registrul de reclamații deținut la un loc vizibil;
 - verbal, prin furnizarea pretenției la telefon operatorului Serviciului Suport Clienti, numărul de contact fiind 022815051 disponibil de luni până vineri de la 09.00 până la 18.00;
 - online, prin trimiterea unei scrisori electronice la suport@vcredit.md, sau prin lăsarea unui mesaj pe chatul online de pe site-ul organizației.
4. Toate sesizarile primite sunt înregistrate și transmise Serviciului Suport Clienti din cadrul organizației pentru soluționare.
5. Serviciul Suport Clienti răspunde tuturor sesizarilor primite și informează, după caz, clienții în scris, prin apel telefonic sau online despre rezultatul examinării și măsurile întreprinse în rezolvarea reclamației expuse, în decurs de 2 zile.
6. În cazul depunerii de către client a reclamației cu privire la neconformitatea produselor (serviciilor) sau la preschimbarea lor, termenul și modul de soluționare sunt prevăzute în Legea privind protecția consumatorilor.
7. Prezentul Regulament este revizuit și ulterior aprobat la necesitate. Modificarea și completarea Regulamentului dat se face în modul stabilit pentru aprobarea lui.