

**APROBAT**

prin Hotărârea adunării generale OCN "Victoria Credit" SRL nr. 20 din 01.02.2019

**REVIZUIT**

prin Decizia Asociatului unic al OCN "Victoria Credit" SRL nr. 34 din 22.02.2023

**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 prin următoarele modalități:
  - în scris prin trimiterea unei scrisori în adresa organizației, sau prin consemnarea pretenției în registrul de reclamații deținut la un loc vizibil;
  - online, prin trimiterea petiției la [info@vcredit.md](mailto:info@vcredit.md).
4. Toate sesizarile primite sunt înregistrate și transmise Serviciului Suport Clienti din cadrul organizației pentru soluționare.
5. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul și alte date pentru identificarea petiționarului. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic.
6. Serviciul Suport Clienți 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 30 zile. În cazuri deosebite termenul de examinare poate fi prelungit de către conducător cu cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.
7. 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.
8. Prezentul Regulament este revizuit și ulterior aprobat la necesitate. Modificarea și completarea Regulamentului dat se face în modul stabilit pentru aprobarea lui.