

Extras din procedura privind managementul relației cu membrii CAR Retezatul

3.2. Definiții :

Reclamantul este un membru, fost membru, girant sau solicitant care formulează o sesizare în conformitate cu prevederile prezentei instrucțiuni.

Reclamație înseamnă orice problemă pe care un solicitant, un client/membru activ sau un fost client/membru o semnalează prin intermediul unei proceduri formale de reclamație ar trebui să fie înregistrate ca o reclamație.

Formular satisfacție membru este documentul care urmărește evaluarea gradului de satisfacție a membrului pe parcursul derulării relației de creditare, precum și la încetarea creditului sau a calității de membru.

3.3.1 Reclamații și sesizări:

Instituția vine în sprijinul membrilor săi oferind următoarele posibilități de transmitere, înregistrare și rezolvare a reclamațiilor:

- a) adresa e-mail office@carretezatul.ro afișată în sala de relații cu publicul în sediul central și agenții;
- b) număr de telefon pentru reclamații afișat în sala de relații cu publicul în sediul central și agenții;
- c) cutie pentru primirea reclamațiilor în sediul central și agenții;
- d) verbal în cadrul unei audiențe la președinte.

Cu privire la reclamații se vor respecta următoarele **reguli**:

1) Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, va trebui ca persoana să precizeze următoarele informații:

- a) numele, prenumele și adresa de corespondență;
- b) numărul de telefon la care pot fi contactați;
- c) data întocmirii reclamației;
- d) descrierea situației sau a aspectelor reclamate;
- e) modalitatea aleasă pentru comunicarea răspunsului CAR (telefonic sau scris prin poștă sau e-mail);
- f) semnătura reclamantului;

2) Orice tip de reclamație trebuie sesizată la CAR în maxim 15 zile de la producerea situației care a dus la formularea acesteia.

3) Termenul de soluționare este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării acesteia prin oricare din modalitățile enumerate mai sus. În anumite cazuri termenul de soluționare se poate prelungi în mod excepțional cu o nouă perioadă de 30 zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a reclamantului asupra acestei situații, când soluționarea o dă Consiliul director.

4) În cazul în care reclamația se referă la un contract de împrumut aflat în derulare, iar reclamantul nu a contestat suma, valoarea dobânzii, nivelul procentului de penalizare sau alte clauze din contract, în termen de 15 zile de la tragerea împrumutului respectiv, acesta este considerat ca fiind acceptat la plată în mod irevocabil de către membri.

(.....)

7) Reclamația verbală se va face în cadrul unei audiențe la președinte. În acest sens se va depune o cerere scrisă la ghișeu, care va fi înregistrată în Registrul de intrări-ieșiri, prin care se solicită o audiență, urmând ca în 3 zile să se stabilească audiența în funcție de programul acestuia, și care va fi comunicată telefonic de către responsabilul cu reclamațiile. Dacă președintele nu poate soluționa reclamația o va prezenta pentru soluționare consiliului director în prima ședință a Consiliului director, iar răspunsul se va comunica peste încă 30 de zile.

8) Reclamațiile, precum și soluțiile comunicate la acestea vor fi păstrate de CAR timp de 1 an de zile. Arhivarea și păstrarea acestora va fi în grija responsabilului cu reclamațiile.

Consiliul director al Asociației CAR Retezatul