

INFORMAȚIE PRIVIND DEPUNEREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR CLIEȚILOR OCN PRIMA FINANȚARE SRL

Stimați clienți,

OCN Prima Finanțare SRL este mereu atentă la nevoile și opiniile clienților săi și este deschisă să examineze cu atenție fiecare adresare, sesizare sau reclamație, depunând eforturi pentru identificarea și soluționarea amiabilă și echitabilă a situațiilor semnalate. Astfel, pentru a vă exprima neînțelegerile sau orice situații care necesită clarificare, vă încurajăm să vă adresați Companiei prin modalitățile disponibile mai jos.

1. Modalitățile de depunere a reclamației

Reclamația se formulează în scris și poate fi depusă prin următoarele modalități:

Personal, la sediul central al Companiei sau la una din sucursalele companiei (vezi adresa sucursalelor <https://primafinantare.md/#contacte>)

Prin poștă sau curier, la adresa sediului central: MD-3601, or. Ungheni, str. Națională, 10 .

Prin e-mail, la adresa oficială de poștă electronică: reclamatii@primafinantare.md

Operatorului on-line www.primaфинantare.md (în cazurile excepționale ce țin de tentative de fraudă).

2. Reclamația trebuie să conțină, în măsura posibilității, numele și prenumele sau denumirea reclamantului, datele de contact (telefon, e-mail, adresă), descrierea obiectului reclamației, semnătura (în cazul depunerii în formă fizică), precum și documentele justificative relevante, dacă acestea există.

3. Compania confirmă înregistrarea reclamației în termen de 5 zile lucratoare. În situația în care sunt necesare informații sau documente suplimentare, persoana responsabilă va contacta reclamantul pentru solicitarea acestora.

Termenele de examinare și soluționare conform legislației este până la 15 zile lucratoare, termenul respectiv poate fi prelungit la necesitate în cazul prevăzut de legislație.

Persoana de contact: +373 674 84 471 sau la Call Centru 0 22- 20-20-20

Program de lucru: Luni-Vineri 8:00 – 17:00

Informația privind modul de depunere și soluționare a reclamațiilor poate fi furnizată și pe suport durabil, la solicitarea clientului.

În situația în care reclamantul nu este satisfăcut de modul de soluționare a reclamației sau nu primește un răspuns în termenul prevăzut de legislația aplicabilă, acesta este în drept să se adreseze Comisiei Naționale a Pieței Financiare (adresa: bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 77, mun. Chișinău, MD-2012; tel: (+373 22) 85-95-95; e-mail: office@cnpf.md; www.cnpf.md), precum și la o entitate de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), în condițiile legislației aplicabile, cu respectarea competenței și procedurilor entității respective.

Vă mulțumim pentru oportunitatea de a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite.