Cum gestionam reclamatiile si contestatiile

1

Aveti o reclamatie?

Sau doriti sa ne adresati o nemultumire sau o contestatie?

2

Descrieti cat mai complet posibil, in scris

cu dovezi si informatii de contact

3

Trimiteti-ne noua

prin email, skype, telefon sau intalniri fata in fata

4

Am infiintat o echipa care se va ocupa de reclamatia dvs.

Membrii echipei nu vor avea nici un conflict de interese. Acestia sunt:

- Personalul NEPCon
- Membrii comisiei de impartialitate
- Experti externi

5

Vom lua legatura cu dvs. si va vom comunica planul nostru de gestionare a reclamatiei

In termen de 2 saptamani de la primirea reclamatiei dvs.

Acolo unde este posibil, vom folosi aceiasi formulare de limbaj ca cea al reclamatiei

Va vom trimite un rezumat scris al conversatiilor noastre.

6

Colectam informatii suplimentare si verificam

Pastram documente scrise ale investigatiei si deciziei noastre

Va informam cu priviere la progresul nostru

7

Va informam de decizia noastra cu privire la reclamatia dvs.

Decizie scrisa in termen de 3 luni dupa trimiterea reclamatiei

8

Pastram numele dvs. si al organizatiei anonime, cu exceptia cazului in care sunteti de acord cu divulgarea lui.

In cazul in care **reclamatia este despre unul din clientii nostri,** le vom oferi posibilitatea de a raspunde