

**POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR**  
**P-06**

Managementul INMA-CERT acordă o atenție deosebită reclamațiilor și apelurilor depuse de către clienții săi, considerându-le unul dintre principalele mijloace de realizare a feed-back-ului cu aceștia.

Reclamațiile se rezolvă la nivelul managementului executiv.

Apelurile, formulate cu privire la decizia luată de Comitetul de Certificare sunt analizate și rezolvate de către Comisia de Apel.

La tratarea reclamațiilor și apelurilor se ține cont de următoarele aspecte:

- clienții INMA-CERT nu sunt împiedicați sub nici o formă să facă uz de această cale de atac și nu vor fi influențați să renunțe la ea;
- reclamațiile și apelurile sunt primite și înregistrate cu promptitudine;
- analizarea și rezolvarea lor se face în termen rezonabil;
- persoanele nominalizate pentru a rezolva reclamațiile sau apelurile sunt competente și total independente față de cauza judecată;
- hotărârile luate ca urmare a reclamațiilor și apelurilor sunt aduse la cunoștința clientului în termen de 30 de zile de la primirea reclamației/apelului, în termeni clari și fără echivoc.

Rezultatele reclamațiilor și apelurilor sunt analizate periodic de către managementul INMA-CERT, în scopul îmbunătățirii activității acestuia.

Președinte Consiliu Director  
Dr.ing. Nicolescu Mihai

