

Dragă client,

Orice sesizare este un prilej pentru noi de a ne îmbunătăți activitatea și a oferi pe viitor servicii adaptate așteptărilor tale.

Pentru a ne ajuta să analizăm situația sesizată și să îți răspundem în cel mai scurt timp, te rugăm să incluzi în sesizare următoarele informații:

- datele de contact: nume complet, adresa de corespondență, număr de telefon, adresa de e-mail
- descrierea detaliată a situației sesizate, care să conțină informații relevante cu privire la creditul deținut/accesat și solicitarea cerută
- tipul de sesizare: întrebare, sugestie sau reclamație

Pentru trimiterea sesizării, ai la dispoziție următoarele modalități:

- prin telefon, accesând numărul de telefon +4 021 301 48 30 (apelabil din orice rețea; număr cu tarif normal)
- prin e-mail la [contact.brd@brd.ro](mailto:contact.brd@brd.ro)
- prin scrisoare la adresă: BRD Finance, Metav – Corp A1, Str. Biharia, nr. 67 – 7, Sect. 1, 013981 București

Sesizarea va fi preluată cu promptitudine de Serviciul Customer Care. Îți prezentăm pe scurt pașii pe care îi parcurge sesizarea ta:

1. Primirea și înregistrarea sesizării. În cazul în care vei dori, vei putea solicita oricând informații asupra stadiului de rezolvare a sesizării depuse de tine;
2. Documentarea sesizării, care va cuprinde investigarea situației semnalate într-un mod obiectiv și responsabil și în conformitate cu legislația în vigoare; după caz, identificarea deficiențelor care au condus la starea de fapt și implementarea rapidă a măsurilor necesare remedierii acestora;
3. Formularea și transmiterea răspunsului, care va cuprinde punctul de vedere oficial al instituției cu privire la aspectele semnalate și soluția de remediere aleasă.

Răspunsul va fi formulat în cel mai scurt timp, în conformitate cu reglementările legale în vigoare, în termen de maxim **30 de zile calendaristice** de la data înregistrării

Dacă sesizarea are un nivel de complexitate foarte mare, poate fi necesară o extindere a termenului maxim de analiză și răspuns, situație în care te vom informa în acest sens în timp util.

În cazul în care soluția noastră să nu corespundă așteptărilor tale, poți apela la procedurile extrajudiciare de soluționare a disputelor prin intermediul:

- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului** (București, Bd. Aviatorilor nr.72, sector 1, tel. 021.9551, [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro) );

- **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar** (CSALB - tel.021.9414, [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), București, Str. Sevastopol nr. 24, et.2, sector 1). Mai multe detalii poți consulta [aici](#);

- **Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-Bancar** (SAL-FIN) din cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (București, Str. Stelutei nr. 2, et. 2, sector 1, cu adresa de corespondență în Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36, telefon: 0800.825.627 sau +4021.668.12.08, e-mail: [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro), [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro))

- **medierii** în temeiul Legii nr. 192/2006.

Totodată, ai și posibilitatea de a te adresa instanței judecătorești competente.