

Dragă client,

Îți mulțumim că ești alături de noi și ne cerem scuze dacă ceva nu a funcționat pe măsura așteptărilor tale în relația cu BRD-Groupe Société Générale.

Sesizarea ta este un gest foarte valoros pentru noi și ne îmbunătățește activitatea pe viitor. Practic, prin reclamația depusă ai contribuit la un viitor mai bun al interacțiunii dintre noi și promitem să nu te dezamăgim.

Vrem să remediem aspectele sesizate în cel mai scurt termen, așa că te invităm să iei legătura cu noi exact așa cum îți este mai ușor: **telefon, e-mail, accesarea formularului** adăugat pe site-ul instituțional al Băncii sau o scrisoare, astfel:

- ✓ prin telefon, accesând serviciul MyBRD Contact la numerele de telefon **+4 021 302 6163** (apelabil din orice rețea) sau **TelVerde 0800 802 208** (apelabil doar în rețeaua fixa Telekom România), sau pe e-mail la adresa mybrdcontact@brd.ro;
- ✓ completând formularul disponibil pe site, în secțiunea **Contact**, alegând opțiunea « **Fac o reclamație** »;
- ✓ în orice agenție / sucursală a BRD-Groupe Société Générale;
- ✓ prin scrisoare la adresa: BRD – Groupe Société Générale, Direcția Calitate, Bd. Ion Mihalache nr. 1 – 7, Sector 1, cod poștal 011171, București.

Te rugăm, totodată, să ne comunicai câteva date utile pentru a accelera o soluționare:

- ✓ Datele tale de contact : nume complet, număr de telefon, adresă de e-mail, CNP/codul fiscal;
- ✓ Descrierea nemulțumirii care să conțină informații relevante cu privire la produsul deținut / serviciul accesat, inclusiv, dacă este posibil, detalii privind sucursala vizitată, numele salariaților, etc;
- ✓ Copii ale documentelor pe care le consideri importante în susținerea situației prezentate;
- ✓ Dacă sesizarea este depusă de o terță persoană, care acționează în numele tău în baza unui mandat expres, este necesar să fie atașat și acesta.

Îți prezentăm pe scurt pașii pe care îi parcurge sesizarea ta:

1. **Primirea sesizării**, în urma căreia îți vom transmite un număr de înregistrare. În cazul în care vei dori, vei putea solicita oricând informații asupra stadiului de rezolvare a sesizării depuse de tine prin oricare din modalitățile de contact prezentate mai sus;
2. **Analizarea sesizării**, care va cuprinde:
 - a. investigarea problemei semnalate într-un mod obiectiv și responsabil și în conformitate cu legislația în vigoare;
 - b. identificarea erorilor care au condus la starea de fapt și implementarea rapidă a măsurilor necesare remedierii acestora;

3. **Transmiterea răspunsului**, care va conține rezultatul analizei, punctul de vedere oficial al Băncii, motivarea acestuia și măsurile care au fost sau urmează a fi luate cu privire la produsele / serviciile pe care le utilizați.

Răspunsul va fi formulat în cel mai scurt timp, adecvat termenului legal aplicabil petițiilor la nivel național, de 30 de zile.

Dacă sesizarea ta are un nivel de complexitate foarte mare (necesită corespondență cu partenerii băncii, obținerea unor documente arhivate, etc), poate fi necesară o extindere a termenului maxim de analiză și răspuns, situație în care te vom informa din timp în acest sens.

Vor fi și cazuri în care soluția noastră să nu corespundă așteptărilor tale, de aceea te informăm că 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);
- ✓ **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar** (CSALB - tel.021.9414, www.csalb.ro, București, Str. Sevastopol nr. 24, et.2, sector 1). Mai multe detalii poți consulta [aici](#);
- ✓ **Entitățile de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-Bancar** (SAL-FIN) din cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (București, Str. Steluței 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, www.salfin.ro)
- ✓ **medierii** în temeiul Legii nr. 192/2006.

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

Iți reamintim să nu furnizezi niciodată informații de securitate (PIN, parola, coduri de securitate).

Cu onestitate,
Echipa BRD