

**Stimate client,**

Păreră dumneavoastră este foarte importantă pentru noi, de aceea va mulțumim că ne semnalăți aspectele ce v-au creat nemulțumire sau care vă pot îmbunătăți pe viitor relația cu Banca Romana de Credite si Investiții S.A.

Neînțelegerile pot fi rezolvate adesea și într-un cadru informal. Nu ezitați să contactați banca prin serviciul Asistență Clienți (la numărul de telefon +40 21 2006 111, apelabil din orice rețea, la tarif normal) sau prin angajații bancii cu care desfășurați activități de afaceri.

Dacă doriți să depuneți sesizarea dumneavoastră în scris va rugăm să parcurgeți informațiile de mai jos.

*Cum se depune o reclamație\**

Vă invităm să înaintați în scris aspectele sesizate de dumneavoastră prin unul dintre următoarele canale de comunicare disponibile :

- Prin e-mail la adresa [asistentă.clienți@brci.ro](mailto:asistentă.clienți@brci.ro);
- Personal, în agenția Bancii Romane de Credite si Investiții S.A. situata la adresa: Sos. Ștefan cel Mare nr. 3, parter, Sector 1, București;
- Prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa: Banca Romana de Credite si Investitii SA, Sos. Ștefan cel Mare nr. 3, parter si etajul 1, sector 1, București, cod postal 011736, cu următoarea mențiune pe plic: „Asistenta Clienți”;
- Prin accesarea formularului de reclamație disponibil pe site-ul bancii [www.brci.ro](http://www.brci.ro), în secțiunea “Contact”.

*Informații necesare*

Pentru preluarea și soluționarea în cel mai scurt timp a aspectelor semnalate de dumneavoastră, vă rugăm să ne comunicați câteva date utile:

- Datele de identificare: Numele și prenumele/Denumirea, CNP/cod fiscal, domiciliul/sediul social;
- Datele de contact: adresa de corespondență (în cazul în care diferă de domiciliul/sediul social), numărul de telefon și adresa de email;
- Descrierea detaliată a situației (inclusiv descrierea produsului/serviciului la care faceți referire, data vizitei/discuției etc.) și a aspectelor de îmbunătățit;
- Numele, prenumele și funcția persoanelor din cadrul bancii la adresa cărora este formulată sesizarea sau cărora v-ați adresat pentru prestarea serviciului/activității;
- Copii ale documentelor relevante în soluționarea sesizării transmise.

*Cum se soluționează reclamația*

După primirea sesizării, veți primi un număr de înregistrare și veți putea solicita oricând informații asupra stadiului sau a îmbunătățirii produselor sau proceselor ce au fost semnalate.

Vă asigurăm că vom analiza toate dovezile și informațiile relevante puse la dispoziție de către dumneavoastră și în cel mai scurt timp posibil vom reveni cu explicații detaliate privind stadiul de soluționare a reclamației.

**BANCA ROMÂNĂ DE CREDITE ȘI INVESTIȚII S.A.**

Dupa analizarea sesizării și a identificării factorilor ce au dus la producerea evenimentelor ori a situațiilor semnalate, vom reveni cu un răspuns detaliat, în termenul legal de 30 de zile de la data înregistrării/primirii acesteia.

În situația în care nu poate fi furnizat un răspuns în termenul menționat mai sus, poate fi necesară extinderea termenului, astfel ca veți fi informat asupra cauzelor întârzierii și asupra termenului probabil în care va fi finalizată analiza reclamației.

În cazul în care este adoptată o decizie finală care nu răspunde pe deplin solicitării dumneavoastră, fie considerați ca răspunsul oferit de banca nu răspunde pe deplin solicitării dumneavoastră, aveți posibilitatea de a vă adresa instituțiilor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare:

- **Banca Natională a României (BNR)** – București, Strada Lipșcani nr. 25, sector 3, [info@bnr.ro](mailto:info@bnr.ro);
- **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC)**, București, Bd. Aviatorilor nr. 72, Sector 1, [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro);
- **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB)** – București, Str. Sevastopol nr. 24, etaj 2, ap. 202, sector 1, adresa de e-mail [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro), telefon 021.9414, [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro);
- Mediator autorizat în temeiul Legii nr. 192/2006.

Cu stima,

Banca Română de Credite și Investiții S.A.

\*) Reclamația sau sesizarea se face în nume personal, fie în numele societății pe care o reprezentați în mod legal sau de o terță parte care acționează în numele dumneavoastră, cu condiția ca persoana respectivă să prezinte împuternicire (procură).

\*\*) Modalitate de soluționare a conflictelor pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane specializate în calitate de mediator, în condiții de neutralitate, imparțialitate, confidențialitate și având liberul consimțământ al părților.

---

### BANCA ROMÂNĂ DE CREDITE ȘI INVESTIȚII S.A.

persoană juridică română administrată în sistem dualist, cu sediul în str. Ștefan cel Mare nr. 3, parter și etajul 1, Sector 1, București, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/456/19.02.1991, Cod Unic de Înregistrare: 1596646,

Nr. Registru Bancar: RB-PJR-40-004/ 18.02.1999, Cod IBAN: RO63MIND0012511008888800,

Operator de date cu caracter personal nr. 11016, având un capital social integral subscris și vărsat de 125.930.124,60 Lei.