

Stimate client,

Părerea dumneavoastră este foarte importantă pentru noi, de aceea va mulțumim că ne semnalati 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 sa 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 asistență.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 recomandata cu confirmare de primire la adresa: Banca Romana de Credite si Investitii S.A., Sos. Ștefan cel Mare nr. 3, parter si etajul 1, sector 1, București, cod postal 011736, cu următoarea mentiune pe plic: „Asistenta Clienti”;
- Prin accesarea formularului de reclamație disponibil pe site-ul bancii www.brci.ro, in sectiunea “Contact”.

Informații necesare

Pentru preluarea si soluționarea in cel mai scurt timp a aspectelor semnalate de dumneavoastră, vă rugăm să ne comunicați cateva date utile:

- Datele de identificare: Numele si prenumele/Denumirea, CNP/cod fiscal, domiciliul/sediul social;
- Datele de contact: adresa de corespondenta (in cazul in care difera de domiciliul/sediul social), numărul de telefon si adresa de email;
- Descrierea detaliată a situației (inclusiv descrierea produsului/serviciului la care faceti referire, data vizitei/discutiei etc.) si a aspectelor de imbunătățit;
- Numele, prenumele si functia persoanelor din cadrul bancii la adresa carora este formulata sesizarea sau carora v-ati adresat pentru prestarea serviciului/activitatii;
- Copii ale documentelor relevante in soluționarea sesizării transmise.

Cum se soluționeaza reclamația

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

Vă asigurăm ca vom analiza toate dovezile si informațiile relevante puse la dispozitie de catre dumneavoastră si in cel mai scurt timp posibil vom reveni cu explicații detaliate privind stadiul de solutionare a reclamației.

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 si 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 122.592.105,70 Lei.

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;
- **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC)**, București, Bd. Aviatorilor nr. 72, Sector 1, 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, telefon 021.9414, 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 partilor.