

Ghid pentru depunerea unei sesizari sau reclamatii

Pentru BNP Paribas Personal Finance Paris SA Sucursala Bucuresti satisfactia clientilor este esentiala si ne preocupam constant de imbunatatirea produselor si serviciilor oferite.

Parerea si sugestiile fiecaruia dintre clienti sunt importante pentru noi si ne ajuta in eforturile noastre zilnice.

In cazul in care ai intampinat o dificultate sau te-ai confruntat cu o situatie mai putin placuta, te rugam sa ne semnalezi acest lucru, pentru a aduce imbunatatiri si a remedia eventualele probleme sesizate.

Iti multumim pentru timpul pe care il acorzi trimiterii sesizarii si te asiguram ca o vom trata cu maxima importanta!

1. Cum formulezi o reclamatie

Pentru a identifica si verifica situatia sesizata, este necesar sa ne ajuti cu cateva informatii:

- datele tale de identificare, de exemplu: nume, numar de dosar, CNP, numar de telefon, adresa de e-mail
- detalierea situatiei reclamate (ce s-a intamplat, cand, etc.)
- modalitatea aleasa pentru primirea raspunsului la sesizarea ta (in scris, telefonic, prin e-mail)

2. Cum ne poti transmite o reclamatie

- prin email la adresa: sesizari.relatiiclienti@cetelem.ro
- in scris, prin posta, la sediul central situat in Sos. Pipera nr. 46D-46E-48, Oregon Park, Cladirea C, etaj 6, Sector 2, 020309, Bucuresti, Romania
- prin intermediul punctelor de lucru Cetelem din incinta magazinelor noastre partenere, lista o gasesti [aici](#).

3. Termen de solutionare a reclamatiilor

Raspunsul reclamatiei va fi expediat catre tine conform reglementarilor legale in vigoare, dupa cum urmeaza:

- in termen maxim de 30 de zile calendaristice pentru reclamatiile depuse de clienti care au ca obiect contracte de credit incheiate de BNP Paribas Personal Finance Paris SA Sucursala Bucuresti cu clientii sai, sau care au ca obiect prelucrarea datelor cu caracter personal.

In cazul in care investigarea reclamatiei tale depaseste termenul legal de raspuns comunicat, vei fi informat cu privire la stadiul de solutionare si iti va fi comunicat noul termen. Daca vei considera ca raspunsul primit nu iti este favorabil, te informam ca te poti adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor, poti apela la mediator potrivit legislatiei privind medierea sau la Centrul de solutionare alternativa a litigiilor in sistemul bancar.

Te asiguram de intregul nostru suport pentru rezolvarea eventualelor reclamatii si iti multumim ca ne oferi oportunitatea de a imbunatati calitatea serviciilor si a produselor noastre.