

Ghid pentru depunerea unei reclamații

Stimate client,

BNP Paribas Personal Finance Paris SA Sucursala Bucuresti acordă atenție satisfacției clienților săi și se preocupă constant de îmbunătățirea produselor și serviciilor oferite, astfel că sugestiile dumneavoastră sunt foarte importante pentru noi. În cazul în care ați întâmpinat o dificultate sau v-ați confruntat cu o situație mai puțin plăcută, va invităm să ne semnalati acest lucru pentru a aduce îmbunătățiri și remedia eventualele deficiențe constatate.

1. **Cum formulați o reclamație**

Pentru a identifica și verifica situația sesizată, este necesar să ne ajutați cu câteva informații :

- datele dumneavoastră de identificare (nume, CNP, număr de dosar, număr de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul)) ;
- detalierea situației reclamate ;
- modalitatea aleasă pentru primirea răspunsului la sesizarea dumneavoastră (în scris, telefonic, prin e-mail);

2. **Cum ne puteți transmite o reclamație**

- prin email la adresa : sesizari.relatiiclienti@cetelem.ro
- în scris, prin poștă, la sediul central situat în str Clucerului, nr. 78-80, sector 1, București ; 011368, CP 63 OP42
- prin intermediul punctelor de lucru Cetelem din incinta magazinelor noastre partenere, lista o regăsiți pe : <https://www.cetelem.ro/contact/gaseste-punctul-de-lucru>

3. **Termen de soluționare a reclamațiilor**

Răspunsul reclamației va fi expediat către dumneavoastră conform reglementărilor legale în vigoare după cum urmează:

- în termen maxim de 30 de zile calendaristice pentru reclamațiile depuse de clienții care au ca obiect contracte de credit încheiate de BNP Paribas Personal Finance Paris SA Sucursala Bucuresti cu clienții săi;
- în termen de 15 zile calendaristice pentru reclamațiile depuse de clienții care au ca obiect prelucrarea datelor cu caracter personal

În cazul în care investigarea reclamației dumneavoastră depășește termenul legal de răspuns comunicat, veți fi informat cu privire la stadiul de soluționare și de noul termen. În situația în care considerați că răspunsul primit nu vă este favorabil, va informăm că vă puteți adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor , puteți apela la mediator potrivit legislației privind medierea sau la Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în sistemul bancar.

Va asigurăm de întregul nostru suport pentru lămurirea eventualelor neclarități și vă mulțumim că ne oferiți oportunitatea de a îmbunătăți calitatea serviciilor.

BNP Paribas Personal Finance SA Paris Sucursala București, Sediul social: str. Clucerului nr. 78-80, sector 1, București, România; Număr înmatriculare în Registrul Comerțului: J40/20815/2017; Număr EUID: ROONRC J40/20815/2017; Cod unic înregistrare fiscală: 38627806 Nr. înregistrare în Registrul Instituțiilor de Credit: RB-PJS-40-074/ 15.01.2018