

*Ai o nemultumire si vrei sa ne transmiti o sesizare?*

*Iata cativa pasi de care sa tii cont pentru ca parerea ta sa ajunga cat mai usor la noi*

Suntem aici sa te ajutam cu informati legate de lucrurile care conteaza pentru tine. Astfel ca, daca vrei sa ne transmiti feedback-ul tau, iti oferim posibilitatea de a ne comunica usor si rapid orice nemultumire pe care o ai in relatie cu institutia noastra si cu serviciile pe care ti le punem la dispozitie.

Parerea ta este importanta pentru noi. Ne ajuta sa ne imbunatatim serviciile si sa construim o relatie transparenta, bazata pe incredere si respect!

#### **De ce trebuie sa tii cont atunci cand faci o sesizare?**

Sesizarea trebuie sa contina cel putin urmatoarele informatii:

- ✓ **date de identificare** (nume si prenume petent, CNP, act de identitate, domiciliu);
- ✓ **date de contact**: adresa, numar de telefon, e-mail;
- ✓ **calitatea persoanei care formuleaza sesizarea (titular/reprezentant legal)**;
- ✓ **obiectul sesizarii**: serviciul ori activitatea reclamata
- ✓ **orice documente sau alte informatii relevante**.

#### **Cum ne poti trimite o sesizare?**

- ✓ **Prin posta**, la adresa Strada Ghetarilor nr 23-25, Sector 1, Bucuresti, cod postal 014106 in atentia Departamentului Reclamatii;
- ✓ **Pe e-mail** la adresa [roucfincomplaints@unicredit.ro](mailto:roucfincomplaints@unicredit.ro);
- ✓ **Online**, pe site-ul [www.ucfin.ro](http://www.ucfin.ro), Sectiunea "Opinii si Sesizari";
- ✓ **Telefonic** la numarul +40 21 200 9799 (apel cu tarif normal in reseaua fixa Telekom Romania), la numarul de telefon \*2020 (disponibil cu tarif normal in retelele Vodafone, Orange, reseaua

mobila Telekom, DIGI) sau la numarul de telefon 021.200.20.20 disponibil cu tarif normal în rețeaua fixă Telekom

- ✓ **Prin cerere scrisa**, depusa la sediul central UniCredit Consumer Financing IFN S.A., la oricare dintre sediile unitatilor teritoriale ale UniCredit Bank SA, la punctele de lucru si in locatiile magazinelor partenere UniCredit Consumer Financing IFN S.A.

### **Ce se intampla dupa ce ne-ai trimis sesizarea?**

- ✓ Odata primita sesizarea, o inregistram in Registrul General al Reclamatilor
- ✓ Vom raspunde la sesizare in termenul legal, potrivit dispozitiilor relevante aplicabile.
- ✓ In cazul in care, din motive obiective, avem nevoie de mai mult timp pentru formularea unui raspuns, te vom informa cu privire la cauzele intarzierii si vom indica termenul probabil in care va fi finalizata analiza sesizarii. Pentru solicitarile/reclamatiiile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal sau la raportarea in Biroul de Credit S.A., termenul de raspuns poate fi prelungit cu maximum 2 luni de la expirarea termenului initial de raspuns de o luna, iar pentru sesizarile care privesc instrumente de plata/operatiuni de plata, termenul pentru primirea răspunsului final nu va depăși 35 de zile lucrătoare de la data primirii sesizarii.
- ✓ In scopul solutionarii reclamatiei, te putem contacta pentru furnizarea de informatii suplimentare.
- ✓ Poti verifica stadiul solutionarii reclamatiei depuse utilizand mijloacele de contact mentionate mai sus.

In cazul in care solutia finala nu raspunde pe deplin solicitarii tale, ai dreptul de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor (medierea, concilierea, arbitrajul), prevazute de dispozitiile legale in vigoare, si de a te adresa organelor și autoritatilor competente, precum:

- ✓ Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar (CSALB) - Bucuresti, Str. Sevastopol nr. 24, sector 1, [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro);
- ✓ Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, [cabinet@anpc.ro](mailto:cabinet@anpc.ro);
- ✓ Autoritatea Nationala De Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) - București, Bld. Gheorghe Magheru nr. 28 - 30, sector 1, cod poștal 010336,

[anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro);

- ✓ Banca Nationala a Romaniei, Bucuresti, Strada Lipscani nr. 25, sector 3, cod postal 0300031, info@bnro.ro.
- ✓ Instanțele de judecată competente în soluționarea litigiilor.

### **Ce este important sa ai in vedere?**

- ✓ Reclamațiile sau sesizările ale căror inițiatori nu pot fi identificați sau a căror exprimare este considerată inadecvată nu vor fi luate in considerare.
- ✓ Nu furniza informații de securitate, cum ar fi PIN-uri, parole sau alte coduri de securitate.

Credem ca sunt si situatii si nemulumiri care pot fi rezolvate mai rapid, intr-un cadru informal. De aceea, te incurajam să contactezi mai intai angajații unitatilor teritoriale ale UniCredit Bank S.A., reprezentantii punctelor de lucru UniCredit Consumer Financing IFN S.A. sau pe cei ai magazinelor noastre partenere, cu care desfasori diferitele activități financiare, pentru ca s-ar putea ca ei sa iti solutioneze problema chiar in acel moment.

Iti multumim pentru colaboare !

Echipa UniCredit Consumer Financing IFN S.A.