

**Ai o nemulțumire și vrei să ne transmiți o sesizare?  
Iată câțiva pași de care să ții cont pentru ca părerea ta să ajungă cât mai ușor la noi**

Suntem aici să te ajutăm cu informații legate de lucrurile care contează pentru tine. Astfel că, dacă vrei să ne transmiți feedback-ul tău, îți oferim posibilitatea de a ne comunica ușor și rapid orice nemulțumire pe care o ai în relație cu instituția noastră și cu serviciile pe care ți le punem la dispoziție.

Părerea ta este importantă pentru noi. Ne ajută să ne îmbunătățim serviciile și să construim o relație transparentă, bazată pe încredere și respect!

**De ce trebuie să ții cont atunci când faci o sesizare?**

Sesizarea trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- ✓ **date de identificare** (nume și prenume petent, CNP, act de identitate, domiciliu);
- ✓ **date de contact**: adresa, număr de telefon, e-mail;
- ✓ **calitatea persoanei care formulează sesizarea** (titular/reprezentant legal);
- ✓ **obiectul sesizării**: serviciul ori activitatea reclamată
- ✓ **orice documente sau alte informații relevante**.

**Cum ne poți trimite o sesizare?**

- ✓ **Prin posta**, la adresa Bld. Expoziției, nr. 1F, etaj 6, Sector 1, București, cod postal 012101 în atenția Departamentului Reclamații;
- ✓ **Pe e-mail** la adresa [roucfincomplaints@unicredit.ro](mailto:roucfincomplaints@unicredit.ro);
- ✓ **Online**, pe site-ul [www.ucfin.ro](http://www.ucfin.ro), Secțiunea "Opinii și Sesizări";
- ✓ **Telefonic la numărul** +40 21 200 9799 (apel cu tarif normal în rețeaua fixă Telekom România), la numărul de telefon \*2020 (disponibil cu tarif normal în rețelele Vodafone, Orange, rețeaua mobilă Telekom, DIGI) sau la numărul 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 si in locatiile magazinelor partener UniCredit Consumer Financing IFN S.A.

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

✓ Odata primita sesizarea, o inregistram in Registrul General al Reclamatiiilor

✓ 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 raspunsului 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;

✓ **Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)** - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, 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, anspdcpc@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 în 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.