

## **Procedura de administrare a reclamațiilor în cadrul BNP Paribas Sucursala București**

Noi, BNP Paribas SA Paris Sucursala București ne angajăm să ascultăm ce ne spun clienții, indiferent dacă acestia își exprimă satisfacția sau fac o reclamație.

### Ce este o reclamație?

O „reclamație” este o declarație de nemulțumire exprimată de un client al Sucursalei, formulată în scris sau verbal, pe care o primim prin poștă, poștă electronică, fax sau telefon cu privire la serviciile, produsele, persoanele sau procesele acesteia.

### Cum puteți face o reclamație?

O reclamație poate fi formulată în scris, sub oricare din formele următoare (scrisoare, e-mail, fax.), sau oral (caz în care se recomandă a fi urmată de un document scris, astfel încât să poată fi procesată în același mod precum o plângere scrisă).

Va puteți exprima nemulțumirea/reclamația prin orice canal pe care îl aveți la dispoziție, cum ar fi:

- direct prin link-ul disponibil în Centric;
- Verbal sau în scris, persoanelor de contact (RM, Serviciul Clientela, Cash Management, etc)
- managementului BNP Paribas;
- prin canalele generice de contact, email, telefon, fax, pe adresa bancii, așa cum sunt descrise mai jos.

În situația în care ne adresați o reclamație, vă rugăm să ne furnizați următoarele informații:

- Date de identificare (numele dvs, numele companiei, număr de telefon și/sau adresa email);
- Calitatea persoanei care depune reclamația;
- Obiectul reclamației (serviciul / produsul/ procesul reclamat sau informațiile furnizate);
- Solicitarea și motivele legale ale revendicării dvs., inclusiv orice document care ar putea susține rezolvarea rapidă a situației reclamate

În cazul unei reclamații verbale, Banca atrage atenția reclamantului asupra disponibilității acestui proces de gestionare a reclamațiilor și oferă timp și mediu relaxat pentru examinarea acesteia. Banca confirmă toate reclamațiile scrise după primire, în termen de 2 zile lucrătoare și oferă informații despre procesul de gestionare a reclamațiilor primite.

Banca noastră pune la dispoziție tuturor clienților canalele de contact de mai jos:

- În persoană, la sediul Sucursalei din București, Sos Pipera 46D-46E-48, Oregon Park, Cladirea C, etaj 6;
- Prin poșta/curier, pe adresa:
  - BNP PARIBAS SA Paris Sucursala București
  - Sos Pipera 46D-46E-48, Oregon Park, Cladirea C, etaj 6, Bucharest, Romania
- Prin telefon, la +40 21 4011700;
- Prin fax, la +4021 4011718;
- Prin email, la [csd\\_romania@bnpparibas.com](mailto:csd_romania@bnpparibas.com);

Banca acceptă reclamații scrise trimise electronic în mod continuu, cu facilități alternative în caz de defecțiune.

### Rezolvarea reclamației.

Odată identificată cerința reclamației, membrii echipei noastre colaborează pentru:

- *definirea cauzelor principale ale reclamației;*
- *definirea soluției;*
- *implementarea unui plan de acțiune corespunzător, care să nu depășească termenul de 15 zile lucrătoare între data primirii reclamației și transmiterea unui răspuns către client, printr-o scrisoare sau un e-mail.*

*In cazuri exceptionale, cand un raspuns final nu poate fi transmis in intervalul de 15 zile lucratoare (din motive independente de banca), vom transmite un raspuns intermediar, indicand in clar motivele intarzierii si momentul in care clientul va primi un raspuns final. In orice situatie, termenul final de transmitere a raspunsului final nu va depasi 35 zile lucratoare de la data primirii reclamației.*

*In cazul in care nu sunteti multumiti de raspunsul primit, puteti contacta autoritatea locala competenta, conform detaliilor de mai jos, sau catre alte entitati autorizate, in conformitate cu legea 192/2006.*

*BNR: Banca Nationala a Romaniei*

*Adresa: Strada Lispcani nr.25, sector 3, Bucuresti, telefon 021/3130410*

*ANAF: Autoritatea Nationala de Administrare Fiscala*

*Str. Apolodor nr. 17, Sector 5, București - 050741*

*Telefon: 0040-21-319.97.50*

*Telefon centrală: 0040-21-387.10.00; 0040-21-310.68.20 interior 2353*