

Dragă client,

Îți mulțumim că ești alături de noi și ne cerem scuze dacă ceva nu a funcționat pe măsura așteptărilor tale în relația cu BRD Sogelease IFN SA.

Sesizarea ta este un gest foarte valoros pentru noi și ne îmbunătățește activitatea pe viitor. Practic, prin reclamația depusă ai contribuit la un viitor mai bun al interacțiunii dintre noi și promitem să nu te dezamăgim.

Vrem să remediem aspectele sesizate în cel mai scurt termen, așa că te invităm să iei legătura cu noi exact așa cum îți este mai ușor: telefon, e-mail, accesarea formularului adăugat pe site-ul instituțional al BRD Sogelease IFN SA sau o scrisoare, astfel:

- ✓ prin telefon, accesând serviciul MyBRD Contact la numărul de telefon +4 021 301 4848 (apelabil din orice rețea) sau pe e-mail la adresa brd.sogelease@brd.ro;
- ✓ completând formularul disponibil pe site, în secțiunea Contact, [Formular de contact \(brdleasing.ro\)](#), selectând opțiunea "Tip mesaj – Reclamație";
- ✓ în orice agenție / sucursală a BRD-Groupe Sociétés Générales, cu menționarea destinatarului – BRD Sogelease IFN SA;
- ✓ prin scrisoare la adresa: BRD Sogelease IFN SA, Bd. Ion Mihalache nr. 1 – 7, Et. 12, Sector 1, cod poștal 011171, București.

Te rugăm, totodată, să ne comunicai câteva date utile pentru a accelera o soluționare:

- ✓ Datele tale de contact : nume complet, număr de telefon, adresă de e-mail, codul fiscal;
- ✓ Descrierea nemulțumirii care să conțină informații relevante cu privire la produsul deținut / serviciul accesat;
- ✓ Copii ale documentelor pe care le consideri importante în susținerea situației prezentate;
- ✓ Dacă sesizarea este depusă de o terță persoană, care acționează în numele tău în baza unui mandat expres, este necesar să fie atașat și acesta.

Îți prezentăm pe scurt pașii pe care îi parcurge sesizarea ta:

1. **Primirea sesizării**, căreia îi vom aloca un număr de înregistrare. În cazul în care vei dori, vei putea solicita oricând informații asupra stadiului de rezolvare a sesizării depuse de tine prin oricare din modalitățile de contact prezentate mai sus;
2. **Analizarea sesizării**, care va cuprinde:
 - ✓ investigarea problemei semnalate într-un mod obiectiv și responsabil și în conformitate cu legislația în vigoare;
 - ✓ identificarea erorilor care au condus la starea de fapt și implementarea rapidă a măsurilor necesare remedierii acestora;
3. **Transmiterea răspunsului**, care va conține rezultatul analizei, punctul de vedere oficial al BRD Sogelease, motivarea acestuia și măsurile care au fost sau urmează a fi luate cu privire la produsele / serviciile pe care le utilizezi.

Răspunsul va fi formulat în cel mai scurt timp, adecvat termenului legal aplicabil petițiilor la nivel național, de 30 de zile.

Dacă sesizarea ta are un nivel de complexitate foarte mare (necesită corespondență cu partenerii BRD Sogelease, obținerea unor documente arhivate etc), poate fi necesară o extindere a termenului maxim de analiză și răspuns, situație în care te vom informa din timp în acest sens.

Vor fi și cazuri în care soluția noastră să nu corespundă așteptărilor tale, de aceea te informăm că poți apela la procedurile extrajudiciare de soluționare a disputelor prin intermediul medierii în temeiul Legii nr. 192/2006.

Totodată, ai și posibilitatea de a te adresa instanței judecătorești competente.

Cu onestitate,

Echipa BRD Sogelease