BT Leasing MD®
Grupul Financiar Banca Transilvania

IBAN: MD51VI022240300000487MDL
B.C. "VICTORIABANK" S.A. filiala nr. 3
Cod bancar: VICBMD2X
Cod fiscal: 1008600045022

PROCEDURA DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR

O.C.N. „BT Leasing MD" S.R.L. examinează reclamațiile privind activitatea, produsele și serviciile sale cu promptitudine, imparțialitate și transparență. Depunerea și examinarea reclamațiilor sunt gratuite.

Cum puteți depune o reclamație?

Reclamația poate fi depusă **în scris:**

- **Personal**, la sediul Companiei;
- **Prin poștă sau curier**, la adresa: MD-2005, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. A. Pușkin, nr. 60/2;
- **Prin e-mail**, la adresa: **contact@btleasing.md**.

Reclamațiile transmise prin e-mail se depun sub forma unui **document semnat olograf și scanat** sau a unui **document semnat electronic** care corespunde cerințelor unui document electronic.

Cine gestionează reclamațiile?

Angajații **Funcțiunii Client Service/Administrativ** din cadrul O.C.N. „BT Leasing MD" S.R.L. este responsabilă de recepționarea și înregistrarea reclamațiilor, comunicarea cu reclamantul și urmărirea soluționării acestora, împreună cu angajații desemnați pentru examinare.

Pentru depunerea unei reclamații sau solicitarea informațiilor despre stadiul examinării, ne puteți contacta la:

- **Telefon:** +373 22 260 790; +373 22 260 780;
- **E-mail:** contact@btleasing.md;
- **Adresă:** MD-2005, mun. Chișinău, str. A. Pușkin, nr. 60/2.

Ce informații trebuie să conțină reclamația?

Pentru a putea examina situația semnalată, vă rugăm să indicați:

- numele și prenumele;
- datele de contact: adresa poștală, adresa de e-mail și/sau numărul de telefon;
- descrierea situației și a motivelor de nemulțumire;
- solicitările privind remedierea situației, după caz;
- semnătura.

Pentru identificarea mai rapidă a situației, puteți indica numărul contractului și anexa documentele relevante pe care le dețineți. Dacă reclamația este depusă prin reprezentant, se anexează documentul care confirmă împuternicirile acestuia.

În cât timp primiți dovada recepționării și un răspuns?

La depunerea la sediu, primiți imediat dovada recepționării.

Pentru reclamațiile transmise prin e-mail, confirmarea se transmite în cel mult 2 zile lucrătoare de la recepționare și, în orice caz, în maximum **5 zile lucrătoare**. Confirmarea separată poate fi omisă dacă răspunsul final este comunicat în maximum 5 zile lucrătoare de la recepționare.

Răspunsul final se comunică în cel mult **15 zile lucrătoare** de la înregistrare pentru consumatori și în cel mult 30 de zile calendaristice pentru persoanele juridice și persoanele fizice care nu au calitatea de consumator.

Cum vă comunicăm răspunsul?

Răspunsul final este comunicat prin același mijloc utilizat pentru depunerea reclamației, dacă nu indicați o altă modalitate de comunicare.

Răspunsul final poate fi transmis de către O.C.N. „BT Leasing MD" S.R.L. **prin mijloace electronice, fără aplicarea semnăturii electronice calificate,** cu condiția realizării transmiterii pe suport durabil. Răspunsul transmis la adresa dumneavoastră de e-mail, în corpul mesajului sau într-un document anexat, constituie suport durabil.

Dacă răspunsul este comunicat prin poștă, acesta se expediază prin scrisoare recomandată, cu aviz de recepție.

Dreptul de a sesiza autoritatea competentă

Dacă nu sunteți mulțumit de soluția comunicată sau considerați că drepturile dumneavoastră au fost încălcate, aveți dreptul să sesizați **Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)**:

- **Adresă:** MD-2012, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 77;
- **E-mail:** office@cnpf.md;
- **Telefonul consumatorului:** +373 22 85 95 95;
- **Site:** www.cnpf.md;
- Informațiile privind modalitățile și cerințele de sesizare a CNPF sunt disponibile pe site-ul oficial al autorității: www.cnpf.md;

De asemenea, aveți dreptul să vă adresați instanței de judecată sau, după caz, unei entități competente de soluționare alternativă a litigiilor (SAL). Informațiile privind entitățile SAL recunoscute sunt disponibile pe pagina oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării.