

PROCESUL DE SOLUTIONARE RECLAMATII

B2KAPITAL FINANCE IFN S.A. - o institutie financiara nebankara, inregistrata la Banca Nationala a Romaniei in Registrul General al Institutiilor Financiare Nebancare sub nr. RG-PJR-41-110337/ 02.08.2018, fiind o entitate ce desfasoara activitati de creditare cu titlu profesional in conditiile stabilite de *Legea 93/2009 privind Institutiile Financiare Nebancare si Regulamentul BNR 20/2009 privind Institutiile Financiare Nebancare*, respectiv: Credite consum, Credite imobiliare, Microcredite, Finantare tranzactii comerciale, Factoring, Scontare, Forfetare, Leasing financiar, Emitere garantii.

Sediul social:	Bucuresti, str. Vasile Alecsandri nr. 4 si Constantin Daniel nr. 11, cladirea C, etaj 2, sectorul 1
Registrul Comertului:	J40/59/2018
CUI:	38651006
Email:	office@b2kapitalifn.ro
Telefon:	+40 374 885 604

B2Kapital Finance IFN SA (**B2K IFN**) cauta sa imbunatateasca permanent serviciile si produsele oferite clientilor sai. In acest sens B2K IFN pune accent pe aplicarea reglementarilor nationale si a standardelor internationale in materie, pentru o gestionare optima a reclamatilor si petitiilor clientilor sai.

B2K IFN aplica urmatoarele principii generale pentru gestionarea si solutionarea reclamatilor:

- Solutionarea reclamatilor cu integritate si respect
- Transparenta fata de clienti si informarea adecvata a persoanelor interesate prin punerea la dispozitie a informatiilor necesare privind modul in care sunt gestionate si solutionate reclamatile
- Gestionarea reclamatilor in conditii de confidentialitate
- Actionarea cu maxima diligenta pentru verificarea in mod detaliat si obiectiv a oricarei situatii reclamate
- Verificarea documentatiei aferente solutionarii reclamatiei, avandu-se in vedere atat clarificarile si opiniile autoritatilor competente, cat si opinia altor parti interesate;
- Implementarea masurilor necesare corectarii proceselor interne pentru evitarea in viitor a oricaror erori / disfunctionalitati in furnizarea produselor/serviciilor
- Monitorizarea si controlul periodic al procesului de administrare a reclamatilor.

Cum sunt solutionate reclamatile?

Daca doriti sa faceti o reclamatie catre B2K IFN sau doriti sa adresati o sugestie pentru imbunatatirea calitatii serviciilor, va rugam sa ne transmiteti o sesizare scrisa in acest sens.

- Angajatii B2K IFN vor analiza cu maxima diligenta solicitarile clientilor si vor transmite raspunsurile prin canalele agreate cu acestia in termenele legale, de regula 15 zile calendaristice de la data primirii reclamatiei, dar nu mai mult de 30 de zile, in cazul persoanelor fizice si maximum 30 zile in cazul unei reclamatii primite din partea unei persoane juridice.
- Toate raspunsurile la reclamatii vor fi formulate in scris si vor cuprinde informatii cu privire la modul in care au fost solutionate (confirmarea receptionarii unei reclamatii si termenele orientative de solutionare, precum si informarea solicitantilor cu privire la stadiul de solutionare).

Ce date sunt necesare pentru solutionarea reclamatiiilor?

Pentru o solutionare adecvata a reclamatiiilor, este necesara identificarea corespunzatoare a oricarui solicitant/reclamant indiferent de modalitatea de transmitere a plangerii catre B2K IFN; din acest motiv este necesar sa ne furnizati :

- **Datele minime de identificare si de contact** (numele, prenumele data nasterii, numarul contractului de credit, adresa de domiciliu, numarul de telefon, adresa de email, in cazul in care doriti sa primiti raspunsul prin acest canal si adresa de corespondent); in cazul persoanelor juridice: denumirea firmei, CUI si adresa sediului social).
- **Calitatea persoanei care formuleaza reclamatia** (client titular sau imputernicit)
- **Obiectul reclamatiei** (serviciul/produsul/activitatea reclamata sau informatiile furnizate)
- **Interesul celui care formuleaza reclamatia/prejudiciul invocat** (daca este cazul).
- Documente sau informatii relevante necesare pentru solutionarea reclamatiei sau sesizarii.

Ce canale puteti utiliza pentru depunerea unei reclamatii sau sesizari?

Canalele pe care le puteti utiliza pentru transmiterea unei sesizari sau reclamatii sunt:

- Prin e-mail la adresa: office@b2kapitalifn.ro
- Prin posta, la sediul B2K IFN mentionat in preambul.
- Depunere la sediul B2K IFN.

Ce puteti face in cazul in care nu ati primit raspuns la reclamatia dvs. sau nu sunteti multumit de modul in care aceasta a fost solutionata?

In cazul in care nu ati primit un raspuns la sesizarea dvs., sau considerati ca raspunsul transmis de catre noi nu raspunde pe deplin cerintelor dvs. va puteti adresa ANPC - Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor. Pentru a depune o sesizare la ANPC puteti accesa direct link-ul dedicat pe pagina noastra web sau puteti accesa sitw-ul oficial al autoritatii la adresa: <https://anpc.ro/>.

Prelucrarea datelor personale in cadrul procesului de solutionare a reclamatiiilor

In cadrul procesului de solutionare a reclamatiiilor B2Kapital Finance IFN S.A. prelucreaza datele personale colectate sau detinute in scopul analizei sesizarii si fomararii raspunsului catre petitionari.

Temeiurile prelucrarii acestor date sunt in principal: indeplinirea unor obligatii legale, executarea contractului de credit, comunicarea cu dvs. si interesele legitime ale B2K IFN.

Mai multe detalii privind conditiile in care sunt prelucrate datele personale regasiti in Politica noastra privind prelucrarea si protectia datelor cu caracter personal disponibila tot pe pagina web a companiei la adresa: <https://b2kapitalifn.ro/wp-content/uploads/2020/04/ProtectiaDatelor.pdf>.

Cu deosebita consideratie,

Echipa B2K IFN