

Procedura reclamatii

Este important sa identificam motivele care genereaza nemulțumiri si reclamatii din partea dumneavoastra, pentru a putea imbunatati continuu serviciile pe care le oferim. Parerea dumneavoastra conteaza!

Ce reprezinta o reclamatie?

Reclamatia reprezinta expresia unei insatisfactii sau nemulțumiri fata de calitatea produselor si a serviciilor furnizate, proceduri, tarife si comisioane aplicate, comportamentul angajatilor, la care asteptati in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

Receptionarea unei reclamatii se poate face prin intermediul urmatoarelor canale de comunicare:

Scris:

- adresa de e-mail dedicata clientilor nostri infoclient@unicreditleasing.ro
- fax : 021.200. 77.87
- prin corespondenta, la adresa: Strada Nicolae Caramfil, Nr.25, Sector 1, Cod postal 01414, Bucuresti.

Verbal:

- prin apelare 021.200.77.77
- la sediul nostru din Strada Nicolae Caramfil, Nr.25, Sector 1, Cod postal 01414, Bucuresti.

Raspunsul reclamatiei dumneavoastra va fi formulat in scris si expedit in termen de maxim **30 zile** calendaristice de la data inregistrarii sesizarii in evidentele UniCredit Leasing. In cazuri speciale, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul maxim de solutionare poate fi prelungit pana la 45 zile calendaristice de la data inregistrarii documentului in evidentele noastre interne.

Va multumim!