

## PRECIZĂRI PRIVIND PROCESUL DE ADMINISTRARE A RECLAMAȚIILOR

**Reclamația** reprezintă cererea sau sesizarea formulată în scris sau verbal, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line, prin care un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitățile prestate de către BCR, cu excepția serviciilor și activităților de investiții (petiții privind piața de capital, definite distinct mai jos), la serviciile de plată (prevăzute de Legea nr. 209 din 8 noiembrie 2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative) sau la emiterea de monedă electronică (potrivit Legii nr. 210/2019 privind activitatea de emisie de monedă electronică).

**Potent** reprezintă persoana fizică sau juridică, care a depus o reclamație la BCR cu privire la prestarea unei activități sau unui serviciu, prevăzute mai sus.

Reclamațiile vor fi transmise în scris și depuse la sediul BCR sau la sediile unitatilor teritoriale BCR (după caz), pot fi transmise prin poștă sau posta electronică ori prin sistem on-line.

Reclamația trebuie să conțină următoarele informații:

- Informațiile de identificare ale persoanei care formulează reclamația;
- Obiectul reclamației (serviciul/produsul/activitatea reclamate sau informațiile furnizate);
- Calitatea persoanei care depune reclamația (titular/împuternicit).

Identitatea și datele de contact ale Departamentului către care trebuie să fie transmise reclamațiile:

- Sediul BCR – Direcția Produse si Segmente Retail - Biroul Management Reclamații: Șoseaua Orhideelor nr. 15D, Clădirea The Bridge 1, etajul 2, Sector 6, București, cod poștal 060071;
- [contact.center@bcr.ro](mailto:contact.center@bcr.ro) ;
- Telefonic: \*2227 apelabil din rețelele Vodafone, Orange, RCS RDS, Telekom; + 4021.407.42.00, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate;
- on-line la [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro) , secțiunea "Contactează-ne".

Dumneavoastra aveți dreptul de a primi, fie la solicitarea expresă, fie cu ocazia înregistrării unei reclamații, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petițiilor.

Din momentul înregistrării reclamației, termenul de răspuns este de 30 de zile, calculate de la data înregistrării acesteia. În situația în care aspectele sesizate prin reclamație necesită o cercetare mai amănunțită, Banca vă va informa cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de soluționare a petiției, iar termenul final de răspuns nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

În cazul reclamațiilor cu privire la serviciile de plată, Banca va răspunde într-un interval de timp corespunzător, dar nu mai târziu de 15 zile lucrătoare de la data primirii acesteia. În situații excepționale, atunci când termenul de 15 zile lucrătoare nu poate fi respectat din motive independente de BCR, BCR va transmite un răspuns provizoriu, indicând motivele pentru întârzierea în furnizarea răspunsului și termenul final în care va răspunde. Răspunsul final va fi transmis Clientului nu mai târziu de 35 de zile lucrătoare de la data primirii plângerii.

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitările dumneavoastră, Banca își va susține în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind concluziile răspunsului și, după caz, a măsurilor adoptate.

De asemenea, aveți dreptul de a vă adresa instituțiilor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

**Autorități competente:**

- Banca Națională a României (BNR) - București, Strada Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, [info@bnro.ro](mailto:info@bnro.ro).
- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro).

**Modalități de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor:**

- Conciliere CSALB - orice consumator de servicii financiare bancare are dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor.
- Medierea - modalitate de soluționare alternativă a unui conflict reglementat de dispozițiile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.
- Arbitrajul - modalitate de soluționare alternativă a unui conflict reglementat de dispozițiile art. 541 și următoarele din noul Cod de Procedură Civilă.

În conformitate cu dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, s-a creat Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar bancar, denumită în continuare CSALB, care are ca obiect principal de activitate soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori și instituțiile bancare.

CSALB este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar bancar, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau se impune, după caz, o soluție părților.

Procedura de soluționare a litigiilor de către CSALB este gratuită pentru consumator. Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente și alte probe suplimentare necesare în soluționarea litigiului sunt în sarcina părții care le solicită.

Pentru soluționarea unui litigiu cu Banca prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze CSALB în scris, direct la sediul CSALB, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de CSALB dacă fac dovada că în prealabil au încercat să soluționeze litigiul direct cu Banca.

**Categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinarea de către CSALB:**

- (i) consumatorul nu a încercat să contacteze Banca pentru a discuta reclamația sa și nu a cautat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu BCR;
- (ii) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- (iii) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- (vi) litigiul nu privește Banca.

Pentru mai multe informații despre CSALB, puteți accesa următorul link: [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).

**Informarea petentului cu privire la stadiul de soluționare a reclamațiilor**

Aveți posibilitatea de a vă adresa Băncii solicitând informații referitoare la stadiul de soluționare a reclamației/reclamațiilor depuse apelând BCR la \*2227 apelabil din rețelele Vodafone, Orange, RCS RDS, Telekom; + 4021.407.42.00, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate.