

Stimate client,

Anexa 6

Va multumim ca ati ales sa fiti clientul Bancii Romanesti, pentru oportunitatea de a imbunatati produsele noastre si de a oferi servicii de un inalt standard calitativ tuturor clientilor bancii.

Prin prisma relatiei bune pe care dorim sa o avem cu dumneavoastra, va facem cunoscute modalitatile prin care :

✚ **Puteti adresa o cerere/ sesizare Bancii Romanesti, atunci cand considerati ca aveti nemulțumiri cu privire la:**

- Serviciile/produsele furnizate de catre banca
- Existenta unor abateri de la termenii contractuali/legali
- Atitudinea angajatilor bancii

✚ **Puteti transmite o cerere/ sesizare Bancii Romanesti pe unul din urmatoarele canale de comunicare:**

1. Letric la adresa de corespondenta : Banca Romaneasca SA,

Str. Arhitect Ion Mincu nr. 3,

sector 1, 011356, București, România

In atentia: Divizia Operatiuni si Suport Retail / Departament Managementul Reclamatiiilor

2. Pe site-ul bancii: <https://www.banca-romaneasca.ro/despre-noi/contact/reclamatii/reclamatia-ta.html>

3. La oricare sucursala a bancii

✚ **Pentru facilitarea solutionarii petitiei, dar si a unei bune comunicari cu dumneavoastra, este util sa ne transmiteti urmatoarele informatii:**

- Date de contact: nume, prenume, CNP, telefon, adresa de corespondenta, adresa de e-mail
- Descrierea situatiei: informatii detaliate privind cazul, produsul/serviciul care face obiectul sesizarii, perioada /data, referinta tranzactie, persoane cu care s-a discutat, etc; trebuie furnizate detalii si informatii relevante despre solicitare; imprejurarile si documentele care fundamenteaza sesizarea;
- Documente relevante sustinerii situatiei sesizate. Se vor furniza doar copii dupa documente, originalele ramanand exclusiv in posesia clientului

Important: Sub niciun motiv nu se vor furniza informatii confidentiale de natura codurilor PIN, parolelor etc.

Banca nu va da curs cererilor / sesizarilor in cazul in care:

- nu se poate face identificarea persoanei reclamante
- limbajul folosit este unul inadecvat sau defaimator
- sesizarea nu precizeaza in mod clar obiectul reclamatiei si nu contine suficiente date pentru a putea fi analizata

✚ **Principalii pasi in solutionarea petitiei dumneavoastra:**

- Analizarea petitiei dumneavoastra in conformitate cu cadrul sistemului intern dedicat administrarii reclamatiiilor si cu respectarea principiilor confidentialitatii si a prevederilor legale
Banca analizeaza problemele semnalate de dumneavoastra in conformitate cu prevederile legale
- Raspunsul bancii va cuprinde rezultatele analizei, motivarea pozitiei bancii si actiunile intreprinse in cazul in care situatia o impune
- Banca va raspunde petitiei dumneavoastra in cadrul termenului legal de 30 de zile de la primirea sesizarii catre banca, aplicabil petitiilor la nivel national
- In cazuri de exceptie, in care sunt necesare investigatii suplimentare si documente/informatii de la terti, dumneavoastra veti fi informat in legatura cu estimarea termenului de raspuns

✚ **In cazul in care considerati ca raspunsul primit nu va este favorabil va puteti adresa:**

- *Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB)* apeland 021 9414 (numar cu tarif normal) sau accesand www.csalb.ro/ email: office@csalb.ro.
- *Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)* apeland 021 9551 (numar cu tarif normal) sau accesand website: www.anpc.ro/ e-mail: office@anpc.ro .