

Stimate client,

Anexa 6

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

Din dorinta de a mentine relatia buna pe care o avem cu dumneavoastra, va facem cunoscute modalitalile 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 prevederile contractuale/legale
- Comportamentul personalului Bancii

**+ Puteti transmite o cerere/sesizare Bancii Romanesti pe unul dintre 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 atentie:* Divizia Operatiuni si Suport Retail /Departament Managementul Reclamatiiilor

2. Pe website-ul Bancii: <https://www.banca-romaneasca.ro/despre-noi/contact/reclamatii/reclamatia-ta.html>
3. La oricare sucursala a Bancii

**+ Pentru facilitarea solutionarii cererii/sesizarii dumneavoastra, 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 cererii/sesizarii, perioada/data, referinta tranzactie, persoane cu care s-a discutat etc.* Recomandam furnizarea de detalii si informatii relevante privind cererea/sesizarea dumneavoastra, impreuna cu imprejurarile si documentele justificative pe care aceasta se fundamenteaza;
- Documente justificative relevante, care sa sustina situatiei sesizate de dumneavoastra. Astfel, se vor furniza doar copii ale documentelor, 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;
- cererea/sesizarea nu precizeaza in mod clar obiectul acesteia si nu contine suficiente date pentru a putea fi analizata.

**+ Principalii pasi in solutionarea cererii/sesizarii dumneavoastra:**

- Analizarea cererii/sesizarii dumneavoastra, in conformitate cu cadrul sistemului intern dedicat administrarii reclamatiiilor si cu respectarea principiilor confidentialitatii si a prevederilor legale aplicabile. In acest sens, va asiguram de faptul ca Banca analizeaza si trateaza problemele semnalate de dumneavoastra, in conformitate cu prevederile legale aplicabile.
- Raspunsul Bancii va cuprinde rezultatele analizei, motivarea pozitiei Bancii raportat la situatia semnalata de dumneavoastra si actiunile intreprinse de Banca, in cazul in care situatia o impune;
- Banca va raspunde cererii/sesizarii dumneavoastra in cadrul unui termen de 30 de zile calendaristice de la inregistrarea cererii/sesizarii in cadrul Bancii
- In cazuri de exceptie, in care sunt necesare investigatii, documente si/sau informatii suplimentare, 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 catre o autoritate competenta sau unui mecanism alternativ de solutionare a litigiilor:**

- Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB) apeland 021 9414 (numar cu tarif normal) sau accesand [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro) /email: [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro) .
- Entităţii de Soluţionare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-Bancar (SAL-FIN) din cadrul Autorităţii de Supraveghere Financiară (Bucureşti, Str. Steluţei nr. 2, et. 2, sector 1, cu adresa de corespondenţă în Splaiul Independenţei nr. 15, sector 5, Bucureşti), fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36, telefon: 0800.825.627 sau +4021.668.12.08, e-mail: [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro) , [www.salfin.ro](http://www.salfin.ro) .
- Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) apeland 021 9551 (numar cu tarif normal) sau accesand website: [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro) /e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro).
- Banca Nationala a Romaniei (BNR) cu sediul in Str.Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, telefon: 021.313.04.10/021.315.27.50 sau accesand website: [www.bnro.ro](http://www.bnro.ro) , e-mail: [Info@bnro.ro](mailto:Info@bnro.ro) .
- Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) adresa de corespondenta in: Splaiul Independenţei nr. 15, sector 5, Bucureşti, Telefon: 0800825627, e-mail: [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro) .
- Directia Generala Antifrauda Fiscala cu sediul in Piata Presei Libere nr. 1, corp C3 etaj 3-4, sector 1 Bucureşti, Telefon: 0213270629, Fax: 0213270601 sau accesand website: [www.antifrauda.ro](http://www.antifrauda.ro) , E-mail: [antifrauda.general@anaf.ro](mailto:antifrauda.general@anaf.ro).

*Daca sunteti preocupat de modul in care sunt utilizate datele dumneavoastra cu caracter personal de catre Banca Romaneasca S.A., puteti accesa Politica privind confidentialitatea pe site-ul Bancii, la adresa [https://www.banca-romaneasca.ro/&files/politica-privind-confidentialitatea\\_1.pdf](https://www.banca-romaneasca.ro/&files/politica-privind-confidentialitatea_1.pdf) , care va prezinta toate informatiile necesare privind prelucrarea datelor personale*

Cu deosebita consideratie,  
Echipa Banca Romaneasca S.A.