

## PRECIZĂRI PRIVIND PROCESUL DE ADMINISTRARE A RECLAMAȚIILOR

Reclamația reprezintă cererea sau sesizarea formulată în scris, 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 Banca pentru Locuinte (BCR BpL sau Banca).

Potent reprezintă persoana fizică care a depus o reclamație la BCR BpL cu privire la prestarea unei activități sau unui serviciu.

Reclamațiile vor fi transmise în scris și depuse la sediul BCR BpL sau la sediile unitatilor teritoriale BCR sau sediilor regionale ale BCR BpL (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 BpL – Departamentul Service Clienti; Piata Montreal nr. 10, cladirea World Trade Center, parter, sect. 1, cod postal 011469, Bucuresti; prin e-mail la adresa [info@bcrlocuinte.ro](mailto:info@bcrlocuinte.ro); On-line la [www.bcrlocuinte.ro](http://www.bcrlocuinte.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, calculat 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 și va indica termenul probabil în care va fi finalizată analiza reclamației.

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.
- 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 BpL;
- (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 urmatorul 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 Serviciul INFO BCR BpL la numarele de telefon 0801.080.275. sau 021 407 43 25.

Vă informăm că BCR BpL este operator de date cu caracter personal și este înregistrată la Autoritatea Națională pentru Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal sub numărul 9493.

Prin completarea prezentului formular cu datele personale, sunteți de acord să fiți incluși în baza de date a BCR BpL, constituită în scopul rezolvării sesizării și realizarea de rapoarte statistice de uz intern, cu privire la sesizările înregistrate la BCR BpL.

La cererea dumneavoastră, adresată în scris către BCR BpL la adresa de corespondență\*, BCR BpL se obligă:

- să confirme solicitantului dacă prelucrează sau nu date personale, în mod gratuit pentru o solicitare pe an,
- să rectifice, actualizeze, blocheze, șteargă sau transforme în date anonime, în mod gratuit, datele a căror prelucrare nu este conformă dispozițiilor Legii nr. 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date,
- să înceteze în mod gratuit prelucrarea datelor personale ale solicitantului.

**\*Adresa de corespondență:**

**BCR Banca pentru Locuinte, Departamentul Service Clienti**

**Piata Montreal nr. 10, cladirea World Trade Center, parter, sect. 1, cod postal 011469, Bucuresti**

[info@bcrlocuinte.ro](mailto:info@bcrlocuinte.ro) -

Vă mulțumim!