

## GHID PRIVIND PROCESUL DE ADMINISTRARE A RECLAMATIILOR

**1. Reclamatia** reprezinta o cerere sau sesizare formulata in scris si care este transmisa bancii prin oricare din canalele de comunicare: posta sau posta electronica, depusa la orice unitate Idea Bank S.A. sub numar de inregistrare sau direct prin intermediul paginii oficiale de internet a bancii, sau prin intermediul autoritatilor, prin care un client al bancii sau non-client isi exprima nemulțumirea cu privire la calitatea produselor si a serviciilor furnizate sau a activitatilor intreprinse de salariatii bancii sau a modului de gestionare a relatiei de afaceri sau a tarifelor/comisioanelor aplicate, si la care este asteptat in mod explicit sau implicit un raspuns.

**2. Petent** este orice persoana fizica sau juridica, care a depus o reclamatie cu privire la prestarea unei activitati sau unui serviciu de catre banca cu exceptia serviciilor si activitatilor de investitii de Legea nr. 297/2004 privind piata de capital, la serviciile de plata prevazute de Ordonanta de urgenta nr. 113/2009 privind serviciile de plata, sau la emiterea de moneda electronica potrivit Legii nr. 127/2011 privind activitatea de emitere de moneda electronica, cu modificarile si completarile ulterioare.

**3.** Reclamatii se inainteaza in scris si pot fi depuse la sediile unitatilor teritoriale sau pot fi transmise catre sediul Sediul Central Idea Bank – in atentia Departamentului Calitate Servicii Clienti la urmatoarea adresa: București, Cladirea Hermes Business Campus, CORP B, Bd. Dimitrie Pompei, nr. 5-7, Sector 2, cod postal 020335. De asemenea, acestea pot fi transmise prin posta electronica: salut@idea-bank.ro ori prin sistem on-line, sectiunea “Contact - Trimite o reclamatie”.

**4.** Pentru a solutiona intr-un termen cat mai scurt reclamatia inaintata, avem rugamintea sa ne transmiteti:

- Datele dumneavoastra de contact: numele complet, CNP/codul fiscal (dupa caz), adresa de corespondenta si numarul de telefon;
- Descrierea cat mai detaliata a nemulțumirii dumneavoastra cu privire la serviciul/produsul/activitatea reclamata. Totodata, in masura in care detineti documente in sustinerea cererii/sesizarii dumneavoastra, va rugam sa ne transmiteti copii ale documentelor pe care le considerati relevante pentru cazul dumneavoastra. Va rugam sa pastrati intotdeauna originalele la dumneavoastra.

**Nota:** In conditiile in care datele furnizate de dumneavoastra nu sunt suficiente, procesul de solutionare a cazului prezentat poate fi ingreunat. Reclamatii, sesizarile ale caror initiatori nu pot fi identificati sau a caror exprimare este considerata inadecvata neputandu-se identifica care este serviciul/produsul/activitatea reclamata, nu vor fi luate in considerare, acestea fiind clasate.

**5.** In cel mai scurt timp vom reveni cu explicații detaliate privind rezultatul investigatiei aspectelor semnalate de dumneavoastra si, daca este cazul, a masurilor adoptate in sensul remedierii unei situatii.

**Nota:** Din momentul inregistrarii reclamatiei, termenul de raspuns este de 30 de zile, calculate de la data depunerii/trimiterii acesteia. In situatia in care aspectele sesizate in cadrul reclamatiei, necesita o cercetare mai amanuntita si va fi necesar sa extindem termenul de analiza, va vom informa cu privire la acest lucru. Va rugam sa luati in considerare ca investigarea sesizarilor legate de carduri poate dura mai mult, fiind supusa unor reglementari internationale, insa in aceste cazuri noi va vom trimite un raspuns intermediar cu privire la stadiul investigatiilor, in termenul mentionat mai sus.

Totodata, dumneavoastra aveti posibilitatea de a va adresa oricand reprezentantilor Idea Bank solicitand informatii referitoare la stadiul de solutionare a reclamatiei inaintata Bancii.

6. In situatia in care considerati ca punctul de vedere oferit de Banca nu raspunde in totalitate/este in contradictie cu solicitarea/solicitarile dumneavoastra, avem rugamintea de a va adresa oricand reprezentantilor Bancii cu privire la acest lucru.

Totodata, dumneavoastra aveti dreptul de a va adresa institutiilor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

a) Autoritati competente:

- Banca Nationala a Romaniei (BNR) - Bucuresti, Strada Lipscani, nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, [Info@bnro.ro](mailto:Info@bnro.ro).
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, sector 1, [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro).
- Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) - B-dul Gheorghe Magheru, nr. 28-30, sector 1, Bucuresti, [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro).

b) Modalitati de solutionare pe cale amiabila a litigiilor:

- Conciliere CSALB - orice consumator de servicii financiare bancare are dreptul de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor. Pentru mai multe informatii despre CSALB, puteti consulta informatiile existente pe pagina noastra de internet si de asemenea puteti accesa urmatorul link: [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).
- Medierea - modalitate de solutionare alternativa a unui conflict reglementat de dispozitiile Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator.
- Arbitrajul - modalitate de solutionare alternativa a unui conflict reglementat de dispozitiile art. 541 si urmatoarele din noul Cod de Procedura Civila.