

Informare cu privire la procesul de administrare a reclamațiilor în cadrul Băncii Comerciale Feroviara S.A.

Stimați clienți,

Vă rugăm să ne informați ori de câte ori aveți o nemulțumire referitoare la:

- produsele și serviciile furnizate de Bancă;
- situațiile considerate abateri de la termenii legali și contractuali;
- comportamentul angajaților noștri.

Ne exprimăm regretul pentru orice nemulțumire apărută în relația cu Banca și vă asigurăm că urmărim în permanență îmbunătățirea interacțiunii cu clienții noștri, inclusiv prin rezolvarea cu promptitudine a oricăror aspecte ce pot interveni pe parcursul derulării relației contractuale.

În situația oricăror nemulțumiri, nu ezitați să contactați angajații unităților teritoriale ale Băncii, iar în cazul în care acestea nu sunt soluționate pe loc sau nu considerați satisfăcătoare modalitatea de soluționare, vă informăm că va puteți adresa în scris, în condițiile prevăzute în prezentul document.

Termenii utilizați în cadrul prezentei informări au următoarele definiții:

- **Banca** - Banca Comercială Feroviara S.A.
- **Reclamație** - cererea sau sesizarea formulată în scris, transmisă prin poștă sau poșta electronică ori prin sistem on-line către Bancă, prin care un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitățile prestate de Banca în baza obiectului său de activitate, reglementarilor interne și legislației în vigoare aplicabile.
- **Potent** – persoană fizică sau juridică, care a depus o reclamație către Bancă, cu privire la prestarea unei activități sau a unui serviciu de către Bancă.

Reclamația trebuie depusă de către petent sau de către o terță parte care acționează în numele acestuia (un reprezentant legal), cu condiția ca persoana respectivă să aibă împuternicire (procură).

Reclamația trebuie să conțină următoarele **informații**:

- Identitatea petentului- numele/denumirea, CNP/CUI, adresa și datele de contact (telefon, fax, e-mail);
- Identitatea clientului- numele/denumirea, CNP/CUI, adresa și datele de contact (telefon, fax, e-mail), în situația în care petentul este o entitate diferită.
- Obiectul reclamației, cu descrierea nemulțumirii petentului și prezentarea informațiilor relevante, inclusiv privind unitatea teritorială vizitată, data vizitei, produsul/serviciul la care se face referire, numele angajaților noștri cu care s-a discutat etc; **nu furnizați informații de securitate, cum ar fi parola sau codul de securitate;**
- Calitatea persoanei care depune reclamația (titular de cont/împuternicit etc).

Menționăm că în condițiile în care datele furnizate prin reclamație nu sunt suficiente, timpul de reconstituire a evenimentului va fi mai mare sau nu vom fi în măsură să răspundem solicitării adresate, iar reclamațiile ale căror inițiatori nu pot fi identificați nu vor fi luate în considerare, fiind clasate.

Pentru completarea reclamației se recomandă utilizarea formularului specific, disponibil la sediile unităților Băncii, sau pe www.bancaferoviara.ro, secțiunea “Contact”.

Pentru a ne da posibilitatea să rezolvăm cât mai rapid sesizarea primită, vă rugăm să anexați la aceasta copii ale oricăror documente pe care le considerați relevante pentru cazul dumneavoastră. Menționăm că aceste documente nu vor fi returnate și prin urmare vă rugăm să **păstrați întotdeauna originalele.**

Reclamația poate fi **transmisă prin următoarele modalități**:

- a) Depunere directă la sediul central sau la unul dintre sediile unităților teritoriale ale Băncii, la adresele menționate pe web-site-ul Băncii (www.bancaferoviara.ro).
- b) Transmitere prin poștă la una dintre adresele menționate mai sus;
- c) Transmitere prin fax la unul dintre numerele menționate la datele de contact pentru sediul central sau unitățile teritoriale, disponibile pe web-site-ul Băncii;
- d) Transmitere prin e-mail pe adresa reclamatii-sugestii@bfer.ro.

Etapele procesului de administrare a reclamațiilor sunt următoarele:

- Confirmarea primirii și înregistrarea sesizării. Toate situațiile semnalate sunt tratate confidențial, în conformitate cu legislația în vigoare.
- Fiecare problemă este investigată obiectiv și sunt căutate cele mai bune soluții de remediere, sau clarificare.

- În situația în care este identificată o eroare din culpa Băncii, vor fi implementate cât mai repede măsurile necesare pentru remedierea acesteia.
- Din momentul înregistrării reclamației, termenul maxim de răspuns este de 30 de zile.
- Vom reveni către dumneavoastră cu un răspuns care va conține informații privind situația semnalată, detalii privind demersurile efectuate de Bancă și soluțiile pe care vi le putem oferi. Urmărim ca prin răspunsul pus la dispoziție aspectele să fie explicate într-un mod cât mai clar, ușor de înțeles și eficient. Răspunsul vă va fi înmănat sub semnătură de primire, sau vă va fi transmis prin poștă cu confirmare de primire.
- În cazuri punctuale, dacă situația semnalată necesită verificări de durată, precum consultarea unor documente arhivate, implicarea mai multor entități, sau respectarea unor reglementări internaționale, vă vom informa în scris cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de soluționare a reclamației și estimarea termenului de soluționare.
- Oricând doriți să aflați stadiul reclamației, pe parcursul perioadei de răspuns, puteți adresa o solicitare scrisă prin e-mail la adresa reclamatii-sugestii@bfer.ro, sau prin oricare dintre modalitățile prevăzute mai sus pentru adresarea reclamației.

Litigiile pot fi soluționate printr-una dintre următoarele modalități:

a) soluționarea pe cale amiabilă a litigiului, astfel:

- un eventual litigiu poate fi soluționat pe cale amiabilă, prin stabilirea de comun acord a unei întâlniri între client și reprezentanții Băncii, în cadrul căreia fiecare parte să-și expună punctul de vedere și pretențiile;
- întâlnirea se va desfășura la locul și data stabilite de comun acord; în funcție de locul stabilit pentru întâlnire și de obiectul reclamației, la întâlnire pot participa din partea Băncii reprezentanți ai Centralei și/sau ai unităților teritoriale;
- concluziile întâlnirii pot fi consemnate într-un proces-verbal care va fi semnat de către ambele părți și în care vor fi menționate discuțiile purtate și dacă părțile au soluționat sau nu litigiul;
- petentul poate fi însoțit, dacă dorește, de alte persoane (avocați, consilieri juridici, rude sau alte persoane, după caz).

b) soluționarea alternativă a litigiului (SAL), prin aplicarea procedurii SAL, entitatea careia clientul i se poate adresa în acest sens fiind Centrul pentru Soluționarea Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB), astfel:

- pentru soluționarea unui litigiu prin aplicarea procedurii SAL, petentul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL în scris, direct la sediul SAL, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Procedura de soluționare alternativă a litigiilor este reglementată de O.G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 201311UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 20062004 și a Directivei 200922CE.

Datele de contact ale Centrului pentru Soluționarea Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar sunt:

- Nr telefon: (021) 9414;
- Website: www.csalb.ro;

c) posibilitatea pentru consumator (orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații) de a se adresa către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului, conform prevederilor OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor.

Sediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului este în Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, București, Sector 1.

d) Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat nici pe cale amiabilă nici de către una dintre autoritățile menționate mai sus și căreia i s-a adresat în prealabil, petentul poate adresa plângeri instanțelor competente.

Vă mulțumim pentru încrederea acordată!
Echipa Băncii Comerciale Ferroviara S.A.