
GHID RECLAMATII

Va multumim ca ati ales Exim Banca Romaneasca ca partener financiar si pentru oportunitatea pe care ne-o oferiti de a ne imbunatati produsele si serviciile oferite. Din dorinta de a mentine relatia buna de colaborare pe care o avem cu dumneavoastra, va facem cunoscute modalitatile prin care:

✓ **Puteti adresa o cerere/sesizare bancii, atunci cand considerati ca aveti nemulumiri cu privire la:**

- Serviciile/produsele furnizate de banca
- Existenta unor abateri de la prevederile contractuale/legale
- Comportamentul personalului bancii

✓ **Puteti transmite o cerere/sesizare bancii pe unul dintre urmatoarele canale de comunicare:**

1. Letric, la adresa de corespondenta: Exim Banca Romaneasca SA, Str. Barbu Delavrancea nr. 6A, sector 1, Bucuresti, in atentia Departamentului Managementul Reclamatilor
2. Pe website-ul Bancii: www.eximbank.ro
3. La orice sucursala a bancii

Pentru facilitarea solutionarii cererii/sesizarii dumneavoastra, dar si pentru o comunicare eficienta, va recomandam 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, impreuna cu imprejurarile si documentele justificative pe care aceasta se fundamenteaza;
- Documente justificative relevante, care sa sustina situatia sesizata. Astfel, se vor furniza doar copii ale documentelor, originalele ramanand exclusiv in posesia clientului.

Important: 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:

- Analizarea cererii/sesizarii in conformitate cu cadrul sistemului intern dedicat administrarii reclamatilor si cu respectarea principiilor confidentialitatii si a prevederilor legale aplicabile. In acest sens, va asiguram de faptul ca banca analizeaza si trateaza problemele semnalate in conformitate cu toate prevederile legale aplicabile.
- Raspunsul bancii va cuprinde rezultatele analizei, motivarea pozitiei bancii raportat la situatia semnalata si actiunile intreprinse de banca, in cazul in care situatia o impune;
- Banca va raspunde cererii/sesizarii in termen de 30 de zile calendaristice de la inregistrarea cererii/sesizarii in cadrul bancii
- In cazuri exceptionale, in care sunt necesare investigatii, documente si/sau informatii suplimentare, 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 unei autoritati competente 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 /email: office@csalb.ro.
- Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Financiar Non-Bancar (SAL-FIN) din cadrul Autoritatii de Supraveghere Financiara (Bucuresti, Str. Stelutei nr. 2, et. 2, sector 1, cu adresa de corespondenta in Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, Bucuresti), fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36, telefon: 0800.825.627 sau +4021.668.12.08, e-mail: office@salfin.ro, www.salfin.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.
- Bancii Nationale 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, e-mail: Info@bnro.ro.
- Autoritatii de Supraveghere Financiara cu adresa de corespondenta in: Splaiul Independentei, nr. 15, sect. 5, Bucuresti, Tel.: 0800825627, e-mail: office@asfromania.ro.
- Directiei Generale Antifrauda Fiscala cu sediul in Piata Presei Libere nr. 1, corp C3 etaj 3-4, sector 1 Bucuresti, Telefon: 0213270629, Fax: 0213270601 sau accesand website: www.antifrauda.ro, E-mail: antifrauda.general@anaf.ro.

Daca sunteti preocupat de modul in care sunt utilizate datele dumneavoastra cu caracter personal de catre Exim Banca Romaneasca, puteti accesa sectiunea Protectia Datelor de pe site-ul www.eximbank.ro, unde gasiti informatii privind prelucrarea datelor personale.