

Va multumim ca ati ales Exim Banca Romaneasca drept partner financiar si, pentru ca ne dorim sa fim in fiecare zi mai buni decat am fost ieri, apreciem orice feedback pe care il primim.

Ne straduim sa oferim experiente bancare cat mai bune, dar, uneori, lucrurile nu ies asa cum ne dorim. De aceea, in eventualitatea in care sunt aspecte care va nemultumesc in relatia cu noi, ni le puteti transmite astfel:

 Puteti adresa o cerere/ sesizare, atunci cand considerati ca aveti nemultumiri 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 pe unul dintre urmatoarele canale de comunicare:

1. letric, la adresa de corespondenta: Exim Banca Romaneasca SA,
In atentia: Departamentului Managementul Reclamatiiilor;
2. pe website-ul Bancii;
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 identificare:

- *numele si prenumele [daca sunteți client persoana fizica] sau denumirea [daca nu sunteți client persoana fizica], precum si*

- *codul de client¹ care v-a fost acordat de Banca sau, in situatia in care Banca nu v-a acordat un astfel de cod, adresa de domiciliu/ reședință [daca sunteți client persoana fizica] sau adresa [daca nu sunteți client persoana fizica];*

○ Date de contact: *telefon si/sau adresa de e-mail, daca Banca nu v-a acordat un cod de client;*

○ Descrierea situatiei: *informatii detaliate privind cazul, produsul/ serviciul care face obiectul cererii/ sesizarii, perioada/ data, referinta tranzactie, persoane cu care s-a discutat, numărul si data contractului(lor) încheiat(e) cu Banca in legătura cu care formulați cererea/ sesizarea 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 situatia sesizata de dumneavoastra. Astfel, se vor furniza doar copii ale documentelor, orginalele 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.

¹ codul de client din 7 cifre

 Principalii pași în soluționarea cererii/ sesizării dumneavoastră:

- Analizarea cererii/ sesizării dumneavoastră, în conformitate cu cadrul sistemului intern dedicat administrării reclamațiilor și cu respectarea principiilor confidențialității și a prevederilor legale aplicabile. În acest sens, vă asigurăm de faptul că Banca analizează și tratează problemele semnalate de dumneavoastră, în conformitate cu prevederile legale aplicabile.
- Raspunsul Bancii va cuprinde rezultatele analizei, motivarea poziției Bancii raportat la situația semnalată de dumneavoastră și acțiunile întreprinse de Banca, în cazul în care situația o impune.
- Banca va răspunde cererii/ sesizării dumneavoastră în cadrul unui termen de 30 de zile calendaristice de la înregistrarea cererii/ sesizării în cadrul Bancii.
- În cazuri de excepție, în care sunt necesare investigații, documente și/sau informații suplimentare, dumneavoastră veți fi informat în legătură cu estimarea termenului de răspuns.

 În cazul în care considerați că răspunsul primit nu va este favorabil va puteți adresa către o autoritate competentă sau unui mecanism alternativ de soluționare a litigiilor:

- Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB) apelând 021 9414 (număr cu tarif normal) sau accesând www.csalb.ro/email: office@csalb.ro.
- Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-Bancar (SAL-FIN) din cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (București, Str. Steluței nr. 2, et. 2, sector 1, cu adresa de corespondență în Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București), 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.
- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) apelând 021 9551 (număr cu tarif normal) sau accesând www.anpc.ro/ e-mail: office@anpc.ro.
- Bancii Naționale a României (BNR) cu sediul în Str. Lipscani nr. 25, sector 3, București, telefon: 021.313.04.10/ 021.315.27.50 sau accesând www.bnro.ro, e-mail: Info@bnro.ro.
- Autorității de Supraveghere Financiară (ASF), adresa de corespondență în: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, Telefon: 0800825627, e-mail: office@asfromania.ro.
- Direcției Generale Antifraudă Fiscală, cu sediul în Piața Presei Libere nr. 1, corp C3 etaj 3-4, sector 1, București, Telefon: 0213270629, Fax: 0213270601 sau accesând www.antifrauda.ro, e-mail: antifrauda.generala@anaf.ro.

Dacă sunteți preocupat de modul în care sunt utilizate datele dumneavoastră cu caracter personal de către Exim Banca Românească S.A., puteți accesa site-ul Bancii <https://www.eximbank.ro/protectia-datelor/>, unde va sunt prezentate informațiile necesare privind prelucrarea datelor personale.