

Divizia Digital
Direcția Servicii și Suport Clienți
Departament Reclamații Clienți

Ghidul pentru depunerea unei reclamații

În cazul în care sunteți nemulțumit de calitatea produselor și serviciilor furnizate de OTP Bank sau ați întâmpinat o situație neplăcută în colaborarea cu noi, vă rugăm să ne semnalați această situație prin una din metodele descrise în prezentul ghid.

Reclamație¹ = demers care exprimă o nemulțumire cu privire la produsele / serviciile / politica / personalul OTP Bank România sau cu privire la acțiunile Bancii referitoare la prelucrarea datelor sale cu caracter personal,

1. Cum formulați o reclamație?

Pentru a ne ajuta să investigăm cât mai bine situația sesizată și să vă răspundem în cel mai scurt timp, vă rugăm să includeți în reclamația dumneavoastră următoarele informații:

- datele dumneavoastră de identificare:
 - clienții **persoane fizice**: nume, CNP, număr de telefon contact, adresă, adresă de e-mail (dacă este cazul);
 - clienții **persoane juridice/ entități fără personalitate juridică**: denumirea firmei, numele reprezentantului legal/convențional, numărul de telefon contact, adresă, adresă de e-mail (dacă este cazul).
- calitatea persoanei care depune reclamația (titular/împuternicit/reprezentant).
- data la care ați întâmpinat problema reclamată;
- descrierea cât mai completă a situației reclamate;
- solicitarea adresată OTP Bank România S.A. în legătură cu situația reclamată și orice documente care ar putea susține verificarea rapidă a situației sesizate;
- modalitatea aleasă pentru primirea răspunsului la sesizarea dumneavoastră (în scris, telefonic sau prin email).

2. Cum ne puteți transmite o reclamație?

Dumneavoastră aveți dreptul de a primi, fie la solicitarea expresă, fie cu ocazia înregistrării unei reclamații, informații scrise privind procesul intern de soluționare a reclamațiilor.

¹ În conformitate cu prevederile Ghidului (ESMA) JC 2018 35 privind tratarea reclamațiilor pentru sectorul titlurilor de valoare și cel bancar, reclamația este definită ca fiind "o declarație de nemulțumire adresată unei firme de către o persoană fizică sau juridică în legătură cu furnizarea (i) unui serviciu de investiții furnizat în conformitate cu MiFID, Directiva OPCVM sau Directiva AFIA; sau (ii) a unui serviciu bancar dintre cele enumerate în anexa I la CRD; sau (iii) a unui serviciu de administrare a portofoliului colectiv în temeiul Directivei OPCVM; sau (iv) a unui serviciu de plată, astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (3) din PSD, ori cu (v) emiterea de monedă electronică, astfel cum este definită la articolul 2 alineatul (2) din EMD; sau cu (vi) furnizarea de contracte de credit, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (3) din MCD; sau cu (vii) activități de intermediere de credite, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (5) din MCD.

Divizia Digital
Direcția Servicii și Suport Clienți
Departament Reclamații Clienți

Va punem la dispoziție mai multe canale de comunicare:

- telefon:
 - **0800 88 22 88** – număr apelabil gratuit, luni-vineri, orele 8:30-21:00
 - **+ 4021 308 57 10** – număr apelabil și din străinătate
- email la adresa office@otpbank.ro
- formularul de contact disponibil pe site-ul www.otpbank.ro:
<https://www.otpbank.ro/ro/contact>
- prezentarea personală într-una din unitățile teritoriale ale băncii noastre. O listă cu toate unitățile teritoriale puteți găsi la linkul: <https://www.otpbank.ro/ro/sucursale-si-atm>
- în scris, prin poșta, către Administrația Centrală situată în Strada Buzzești, nr. 66-68, sector 1, București
- identitatea și datele de contact ale departamentului către care trebuie să fie adresată reclamația OTP Bank România S.A Direcția Servicii și Suport Clienți – Departamentul Reclamații Clienți.

3. Cum analizăm și soluționăm reclamația dumneavoastră?

Analiza și soluționarea reclamațiilor în cadrul OTP Bank România S.A. se efectuează de către Direcția Servicii și Suport Clienți – Departamentul Reclamații Clienți specializată în acest sens, în cel mai scurt timp posibil.

După soluționarea reclamației, răspunsul va fi transmis către dumneavoastră prin metoda aleasă: în scris la adresa de corespondență, prin e-mail sau prin telefon.

În situația în care rezoluția oferită 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, dumneavoastră având posibilitatea de a vă adresa către o autoritate competentă sau unui mecanism alternativ de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.:

ANPC – Autoritatea Națională Pentru Protecția Consumatorilor <http://reclamatii.anpc.ro/> ;
office@anpc.ro

Adresa: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod poștal 011865

Telefon: 021/9551

CSALB - Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în sistemul bancar
office@csalb.ro

Adresa: Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, București, România

Telefon: 021/9414

ANSPDCP - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal
anspdcp@dataprotection.ro

Divizia Digital
Direcția Servicii si Suport Clienti
Departament Reclamatii Clienti

Adresa: Bdul G-ral Gheorghe Magheru, nr 28-30, sector 1, Bucuresti, Romania, cod postal 010336

Telefon: 031/8059211

BNR - Banca Nationala a Romaniei

Adresa: Strada Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod postal 030031, Info@bnro.ro

Telefon: 021/3130410

ASF – Autoritatea de Supraveghere Financiara office@asfromania.ro

Adresa: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București

Telefon:

0800825627

Mecanisme alternative de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor:

- Medierea – cu respectarea dispozitiilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator - Arbitrajul – cu respectarea dispozitiilor noului Cod de Procedură Civilă.
- Conciliere CSALB* -cu respectarea dispozitiilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți;
- Conciliere SAL-FIN** - Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar non-bancar

** 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 OTP Bank Romania S.A.: 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 (<http://www.csalb.ro/>) dacă faceti dovada că în prealabil ati încercat să soluționeze litigiul direct cu Banca.

Categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinarea de către CSALB:

- *consumatorul nu a încercat să contacteze Banca pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve problema direct cu OTP Bank;*
- *litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;*
- *litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;*
- *litigiul nu privește Banca.*

*** SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competență, entitate care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau se impune, după caz, o soluție părților.*

Aveți opțiunea de a vă adresa în mod voluntar SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă (București, Splaiul Independenței nr. 15, Sector 5) sau prin mijloace electronice de comunicare (www.salfin.ro) potrivit Regulamentului ASF nr.4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar

Divizia Digital
Direcția Servicii și Suport Clienți
Departament Reclamații Clienți

non-bancar (SAL - FIN) și a Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, dacă faceți dovada că în prealabil ați încercat să soluționeze litigiul direct cu Banca.

4. Termen de soluționare a reclamațiilor în cadrul OTP Bank România S.A.:

Răspunsul la reclamație va fi expediat către dumneavoastră conform reglementărilor legale în vigoare după cum urmează:

- 30 zile calendaristice pentru reclamațiile depuse de clienții **persoane fizice** care au ca obiect contracte de credit încheiate de OTP Bank România S.A. cu clienții săi;
- 15 zile calendaristice pentru alte tipuri de reclamații depuse de clienții **persoane fizice** care NU au ca obiect contracte de credit încheiate de OTP Bank România S.A. cu clienții săi;
- o lună de la data primirii în bancă, pentru toate reclamațiile și solicitările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, cu posibilitate de prelungire cu două luni, atunci când este necesar, ținându-se seama de complexitatea și numărul cererilor. Obligatoriu, clientul/ persoana vizată va fi informată cu privire la orice astfel de prelungire, în termen de o lună de la primirea cererii, prezentând și motivele întârzierii;

În cazul în care demersurile întreprinse de OTP Bank România S.A. pentru soluționarea reclamației depășesc termenul legal de răspuns, veți fi informat cu privire la stadiul de soluționare a sesizării dumneavoastră.

Detalii despre stadiul de soluționare al reclamației puteți obține și telefonic apelând **0800 88 22 88** (număr apelabil gratuit, luni-vineri, orele 8:30-17:30) sau **+ 4021 308 57 10** (număr apelabil și din străinătate) sau prin email office@otpbank.ro.

Notificările adresate OTP Bank România S.A. în temeiul Legii nr. 77/2016 – privind darea în plată a unor bunuri imobile în vederea stingerii obligației prin credite, vor fi considerate valide dacă se vor utiliza notificări conform prevederilor legii anterior-menționate, prin intermediul unui executor judecătoresc, al unui avocat sau al unui notar public, care se vor depune sau se vor transmite prin poștă la adresa sediului social al Băncii în Strada Buzești, nr. 66-68, sector 1, București.

Va mulțumim și va stăm la dispoziție pentru mai multe informații!