

Ghidul pentru depunerea unei reclamatii

In cazul in care sunteti nemulțumit de calitatea produselor si serviciilor furnizate de OTP Bank sau ati intampinat o situatie neplacuta in colaborarea cu noi, va rugam sa ne semnalati aceasta situatie prin una din metodele descrise in prezentul ghid.

Reclamatie = cererea sau sesizarea formulată in scris pe un suport durabil, justificata sau nu, prin care un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatile prestate de Banca ¹ sau prin care un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la actiunile Bancii referitor la prelucrarea datelor sale cu caracter personal.

1. Cum formulati o reclamatie?

Pentru a ne ajuta să investigam cat mai bine situatia sesizata si sa va răspundem în cel mai scurt timp, vă rugăm să includeti în reclamația dumneavoastră următoarele informatii:

- datele dumneavoastra de identificare:
 - clientii **persoane fizice**: nume, CNP, număr de telefon contact, adresa, adresă de e-mail (dacă este cazul);
 - clientii **persoane juridice/ entitati fara personalitate juridica**: denumirea firmei, numele reprezentantului legal/conventional, numărul de telefon contact, adresa, adresa de e-mail (dacă este cazul).
- calitatea persoanei care depune reclamația (titular/împuternicit/reprezentant).
- data la care ati intampinat problema reclamata;
- descrierea cat mai completa a situatiei reclamate;
- solicitarea adresată OTP Bank Romania S.A. în legătură cu situatia reclamata si orice documente care ar putea sustine verificarea rapida a situatiei sesizate

¹ Activități prestate în baza O.U.G. nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, cu excepția serviciilor și activităților de investiții prevăzute în Legea nr. 297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, la serviciile de plată prevăzute la art. 8 din Ordonanța de urgență nr. 113/2009 privind serviciile de plată, cu modificările și completările ulterioare, sau la emiterea de monedă electronică potrivit Legii nr. 127/2011 privind activitatea de emisie de monedă electronică, cu modificările și completările ulterioare.

- modalitatea aleasă pentru primirea răspunsului la sesizarea dumneavoastră (în scris, telefonic sau prin e-mail).

2. Cum ne puteti transmite o reclamatie?

Va punem la dispozitie mai multe canale de comunicare:

- telefon:
 - **0800 88 22 88** – numar apelabil gratuit, luni-vineri, orele 8:30-17:30
 - **+ 4021 308 57 10** – numar apelabil și din străinatate
- email la adresa office@otpbank.ro
- formularul de contact disponibil pe site-ul www.otpbank.ro:
<https://www.otpbank.ro/despre-otp/contact/contact>
- prezentarea personala intr-una din unitatile teritoriale ale bancii noastre. O lista cu toate unitatile teritoriale puteti gasi la linkul: <http://www.otpbank.ro/ro/despre-noi/retea-interna/harta-dinamica/index.html>
- in scris, prin posta, catre Administrația Centrală situata in Strada Buzești, nr. 66-68, sector 1, București
- identitatea si datele de contact ale departamentului catre trebuie sa fie adresata reclamatia OTP Bank Romania S.A Directia Digital Banking – Departamentul Departament Contact Center si Reclamatii

3. Cum analizam si solutionam reclamatia dumneavoastra?

Analiza si solutionarea reclamatiiilor in cadrul OTP Bank Romania S.A. se efectueaza de catre Directia Digital Banking – Departamentul Departament Contact Center si Reclamatii specializata in acest sens, in cel mai scurt timp posibil.

Dupa solutionarea reclamatiei, raspunsul va fi transmis catre dumneavoastra prin metoda aleasa: in scris la adresa de corespondenta, prin e-mail sau prin telefon.

In situatia in care rezolutia oferita nu va fi satisfacatoare pentru Dvs, aveti posibilitatea sa va adresati catre o autoritate competenta sau unui mecanism alternativ de solutionare a litigiilor:

ANPC – Autoritatea Nationala Pentru Protectia Consumatorilor

<http://reclamatii.anpc.ro/>

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

Telefon: 021/9551

CSALB - Centrul de solutionare alternativa a litigiilor in sistemul bancar

office@csalb.ro

Adresa: Str Sevastopol 24, et 2, sector 1, Bucuresti, Romania

Telefon: 021/9414

ANSPDCP - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

anspdcp@dataprotection.ro

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

Telefon: 021/3130410

ASF – Autoritatea de Supraveghere Financiara

office@asfromania.ro

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

Telefon: 0800825627

4. Termen de solutionare a reclamatiiilor in cadrul OTP Bank Romania S.A.:

Raspunsul la reclamatie va fi expediat catre dumneavoastra conform reglementarilor legale in vigoare dupa cum urmeaza:

- 30 zile calendaristice pentru reclamatiiile depuse de clientii **persoane fizice** care au ca obiect contracte de credit incheiate de OTP Bank Romania S.A. cu clientii sai;
- 15 zile calendaristice pentru alte tipuri de reclamatii depuse de clientii **persoane fizice** care NU au ca obiect contracte de credit incheiate de OTP Bank Romania S.A. cu clientii sai;

- o luna de la data primirii in banca, pentru toate reclamatiiile si solicitarile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, cu posibilitate de prelungire cu doua luni, atunci cand este necesar, tinandu-se seama de complexitatea si numarul cererilor. Obligativu, clientul/ persoana vizata va fi informata cu privire la orice astfel de prelungire, in termen de o luna de la primirea cererii, prezentand si motivele intarzierii;
- 30 zile calendaristice pentru reclamatiiile depuse de clientii **persoane juridice/ entitati fara personalitate juridica**, indiferent de obiectul reclamatiei.

În cazul în care demersurile întreprinse de OTP Bank Romania S.A. pentru solutionarea reclamatiei depășesc termenul legal de răspuns, veti fi informat cu privire la stadiul de solutionare a sesizării dumneavoastră.

Detalii despre stadiul de solutionare al reclamatiei puteti obtine si telefonic apeland **0800 88 22 88** (numar apelabil gratuit, luni-vineri, orele 8:30-17:30) sau **+ 4021 308 57 10** (numar apelabil și din străinatate) sau prin email office@otpbank.ro.

Va multumim si va stam la dispozitie pentru mai multe informatii!