

În aplicarea regulilor privind administrarea reclamațiilor în sectorul financiar-bancar, UniCredit Bank S.A. (“UniCredit Bank/ Banca”) pune la dispoziția publicului, și pe pagina de internet <http://www.unicredit.ro>, următoarele informații:

Prin **petent** se înțelege persoana fizică sau juridică care a depus o reclamație către Banca cu privire la prestarea unei activități sau unui serviciu oferit de Banca.

Prin **reclamație** se înțelege cererea sau sesizarea formulată în scris, prin care un petent își exprimă nemulțumirea cu privire la activitățile și serviciile prestate de Banca.

Orice reclamație va fi formulată în scris, semnată de către petent sau împuternicitii legali ai acestuia (care acționează exclusiv în numele petentului și fără un interes comercial propriu) și poate fi depusă la sediul central sau la oricare dintre sediile unităților teritoriale ale Bancii, sau poate fi transmisă prin:

- i) posta, la adresa Bd. Expoziției nr.1F, sector 1, București, cod postal 012101
- ii) posta electronică, la adresa infocenter@unicredit.ro
- iii) sistem on-line pe site-ul UniCredit Bank, Secțiunea “Opinii și Sesizări”

De asemenea, sesizări pot fi formulate și telefonic la numărul +40 21 200 2020 (apel cu tarif normal în rețeaua fixă Telekom Romania) sau *2020 (apel tarif normal în rețelele mobile Telekom Romania, Orange, RCS&RDS, Vodafone).

Potentul poate verifica stadiul soluționării reclamației depuse utilizând mijloacele de contact menționate mai sus.

Petitia trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- datele de identificare ale petentului (pentru persoane fizice: nume și prenume petent, CNP, act de identitate, domiciliu, număr de telefon, e-mail; pentru persoane juridice: denumire petent, număr de înregistrare în Registrul Comerțului (J), CUI, sediul social, număr de telefon, e-mail, reprezentant legal);
- calitatea petentului care formulează petitia (titular/reprezentant legal);
- obiectul petiției: serviciul ori activitatea reclamată;
- orice documente sau alte informații relevante.

Petițiile sunt înregistrate de către Banca în Registrul unic de petiții.

Banca va răspunde la fiecare reclamație primită în termenul legal, potrivit dispozițiilor relevante aplicabile. În scopul soluționării reclamației, Banca poate contacta petentul pentru furnizarea de informații suplimentare. În cazul în care nu poate fi furnizat un răspuns în termenul respectiv, Banca va informa petentul cu privire la cauzele întârzierii și va indica termenul probabil în care va fi finalizată analizarea reclamației.

În cazul în care soluția finală nu răspunde pe deplin solicitării petentului, Banca va oferi explicații

detaliat privind masurile adoptate, petentul avand dreptul de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor (medierea, concilierea, arbitrajul), prevazute de dispozitiile legale in vigoare, si de a se adresa organelor si autoritatilor competente, cum ar fi:

- Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar (CSALB) - Bucuresti, Str. Sevastopol nr. 24, sector 1, office@csalb.ro;
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, office@anpc.ro;
- Autoritatea Nationala De Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) - Bucuresti, Bld. Gheorghe Magheru nr. 28 - 30, sector 1, cod postal 010336, anspdcp@dataprotection.ro;
- Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) - Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, office@asfromania.ro;
- instantele de judecata competente in solutionarea litigiilor.