

In aplicarea regulilor privind administrarea reclamatilor in sectorul financiar-bancar, UniCredit Bank S.A. ("UniCredit Bank/ Banca") pune la dispozitia publicului, si pe pagina de internet <http://www.unicredit.ro>, urmatoarele informatii :

Prin **petent** se intelege persoana fizica sau juridica care a depus o reclamatie catre Banca cu privire la prestarea unei activitati sau unui serviciu oferit de Banca.

Prin **reclamatie** se intelege cererea sau sesizarea formulata in scris, prin care un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatile si serviciile prestate de Banca.

Orice reclamatie va fi formulata in scris, semnata de catre petent sau imputernicitii legali ai acestuia (care actioneaza exclusiv in numele petentului si fara un interes comercial propriu) si poate fi depusa la sediul central sau la oricare dintre sediile unitatilor teritoriale ale Bancii, sau poate fi transmisa prin:

- i) posta, la adresa Bd. Expozitiei nr.1F, sector 1, Bucuresti, cod postal 012101
- ii) posta electronica, la adresa [infocenter@unicredit.ro](mailto:infocenter@unicredit.ro)
- iii) sistem on-line pe site-ul UniCredit Bank, Sectiunea "Opinii si Sesizari"

Deasemenea sesizari pot fi de asemenea formulate telefonic la numarul +40 21 200 2020 (apel cu tarif normal in rețeaua fixa Telekom Romania) sau \*2020 (apel tarif normal in rețelele mobile Telekom Romania, Orange, RCS&RDS, Vodafone).

Potentul poate verifica stadiul solutionarii reclamatiei depuse utilizand mijloacele de contact mentionate mai sus.

Petitia trebuie sa contina cel puțin urmatoarele informatii:

- datele de identificare ale petentului (pentru persoane fizice: nume si prenume petent, CNP, act de identitate, domiciliu, numar de telefon, e-mail; pentru persoane juridice: denumire petent, numar de inregistrare in Registrul Comertului (J), CUI, sediul social, numar de telefon, e-mail, reprezentant legal);
- calitatea petentului care formuleaza petitia (titular/reprezentant legal);
- obiectul petitiei: serviciul ori activitatea reclamata
- orice documente sau alte informatii relevante.

Petițiile sunt inregistrate de catre Banca in Registrul unic de petitii.

Banca va raspunde la fiecare reclamatie primita in termenul legal, potrivit dispozitiilor relevante aplicabile. In scopul solutionarii reclamatiei, Banca poate contacta petentul pentru furnizarea de informatii suplimentare. In cazul in care nu poate fi furnizat un raspuns in termenul respectiv, Banca va informa petentul cu privire la cauzele intarzierii si va indica termenul probabil in care va fi finalizata analiza reclamatiei.

In cazul in care solutia finala nu raspunde pe deplin solicitarii petentului, Banca va oferi explicatii detaliate privind masurile adoptate, petentul avand dreptul de a utiliza modalitatile de

solutionare pe cale amiabila a litigiilor (medierea, concilierea, arbitrajul), prevazute de dispozitiile legale în vigoare, si de a se adresa organelor și 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](mailto:office@csalb.ro);
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro);
- Autoritatea Nationala De Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) - București, Bld. Gheorghe Magheru nr. 28 - 30, sector 1, cod poștal 010336, [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro);
- Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF) - București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, [office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro);
- instanțele de judecată competente în soluționarea litigiilor.