

***REGULAMENT PRIVIND GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR DE CĂTRE BANK OF
CHINA (CENTRAL AND EASTERN EUROPE) LIMITED SUCURSALA BUCUREȘTI***

În vigoare de la data de 20 august 2021

Prezentul Regulament stabilește regulile de gestionare a reclamațiilor de către Bancă. Vă rugăm să îl parcurgeți cu atenție, deoarece transmiterea unei reclamații va aduce cu sine și obligația de a respecta prevederile acestuia din punct de vedere juridic. În cazul în care aveți orice neclaritate la adresa prezentului Regulament, vă stăm cu plăcere la dispoziție.

Prezentul Regulament a fost adoptat de Conducerea Bank of China (Central and Eastern Europe) Limited Sucursala București.

I Introducere

1. Obiectul Regulamentului privind gestionarea reclamațiilor

Bank of China (Central and Eastern Europe) Limited Sucursala București (cu sediul în: București, Sector 1, Piața Presei Libere nr. 3-5, Turnul Sud al clădirii City Gate, etajul 11) (denumită în cele ce urmează **Banca**) a publicat prezentul Regulament privind gestionarea reclamațiilor (denumit în cele ce urmează **Regulamentul**) pentru a gestiona, investiga și înregistra reclamațiile clienților în condiții uniforme și, în plus, pentru a oferi servicii de calitate clienților.

Pe durata soluționării reclamațiilor, abordarea Băncii urmărește să evite, în măsura în care este posibil în circumstanțele date, apariția oricăror litigii cu clienți.

Banca va pune la dispoziția clienților prezentul Regulament în sediile sale, într-un mod clar, vizibil și ușor accesibil, precum și pe pagina principală a site-ului să, în cadrul meniului dedicat soluționării reclamațiilor.

2. Definiții

- a) *MNB*: Banca Națională a Ungariei, organismul de supraveghere al Băncii.
- b) *Reclamație*: Toate obiecțiile pe care Reclamantul le comunică Băncii cu privire la activitatea, conduita sau neglijența Băncii, înainte de încheierea unui contract sau în legătură cu negocierea contractului sau cu respectarea obligațiilor Băncii pe durata contractului, în legătură cu rezilierea contractului sau ulterior. Solicitățile adresate Băncii de către Client în legătură cu informații generale, opinii sau puncte de vedere *nu vor fi considerate reclamații*.
- c) *Reclamant*: De regulă, Clienții Băncii sau orice altă persoană juridică, societate comercială sau altă organizație căreia Banca îi furnizează oricare dintre serviciile sale sau care este destinatarul oricăror informații sau oferte în legătură cu serviciile Băncii sau reprezentantul persoanelor enumerate mai sus care depune o Reclamație.

- d) *Client*: Persoană juridică, partener comercial , antreprenor privat, întreprindere individuală, asociație, grup, fundație, organizație civilă (neguvernamentală) care utilizează serviciul sau serviciile băncii.

II Derularea procesului de gestionare a reclamațiilor

3. Mijloace de înregistrare a unei reclamații

3.1 Banca asigură investigarea obiecțiilor Reclamantului, care conțin cerințe clare, în legătură cu produsele sau serviciile Băncii, față de Bancă sau de conduita acesteia în raporturile sale comerciale.

3.2 Reclamațiile pot fi transmise Băncii în scris, personal sau prin telefon, poștă, e-mail și fax.

a) Prezentarea personală de către Client: fie în zona de servicii clienți a sediului Băncii (Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Sud, etaj 11, Sector 1, București 013702) în timpul programului de lucru: în fiecare zi lucrătoare de la 9:00 până la 17:00 sau prin e-mail (service.ro@bankofchina.com), prin poștă (Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Sud, etaj 11, Sector 1 , București 013702) sau prin fax la numărul + 40 31 802 9889;

b) Transmiterea printr-o scrisoare de către o terță parte, □ prin poștă (Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Sud, etaj 11, Sector 1, București 013702),

- prin fax (+ 40 31 802 9889),
- prin e-mail (service.ro@bankofchina.com);

c) Telefonice: la numărul de telefon: +40 31 802 9888 deschis pentru apeluri (program de lucru) în zilele lucrătoare de la 9:00 la 17:00.

3.3 În scopul unei administrări corespunzătoare, Banca recomandă utilizarea **Formularului de Raportare a Reclamațiilor** pentru înregistrarea reclamațiilor scrise ale Clienților săi. Acest formular este anexat la prezentul Regulament (anexa A) care poate fi descărcat de pe site-ul web al Băncii. Formularul este disponibil și în sediul Băncii deschis publicului. Banca va accepta și Reclamațiile depuse sub o altă formă. Reclamația scrisă este valabilă doar dacă este semnată de Client sau de o terță parte.

3.4 Clientul poate depune reclamația și prin intermediul unui împuternicit. În cazul în care Clientul face o reclamație prin intermediul unui împuternicit, procura va fi emisă ca document notarial sau document sub semnătură privată cu forță probatorie deplină. În cazul în care în numele Clientului acționează un reprezentant sau un împuternicit, Banca va examina procura de împuternicire.

3.5 Pentru ca o Reclamație scrisă să fie analizată, Reclamantul trebuie să prezinte următoarele:

- a) o descriere exactă a situației specifice,
- b) în cazul în care există mai multe obiecții, fiecare obiecție în parte și motivele acesteia trebuie înregistrate separat,
- c) specificarea solicitărilor exacte ale Clientului,
- d) copii ale documentelor prezentate în susținerea obiecțiilor și
- e) istoricul sau contextul Reclamației.

Exceptând situația în care Clientul și Banca au convenit în mod diferit, limbile acceptate de soluționare a reclamațiilor vor fi română sau engleză.

4. Investigarea unei Reclamații

4.1 Banca investighează întreaga Reclamație. Investigarea Reclamației se face gratuit; Banca nu percepe o taxă în acest sens.

4.2 În cadrul investigația se va ține cont de toate circumstanțele relevante.

4.3 Reclamația transmisă telefonic.

4.3.1 Reclamațiile transmise prin telefon trebuie examinate și soluționate imediat, dacă acest lucru este posibil. În cazul unei Reclamații transmise telefonic, Banca se va asigura de primirea corespunzătoare a apelului și de administrarea acestuia într-un timp rezonabil (preluând personal apelul în termen de 5-10 minute). În cazul în care Reclamația nu poate fi analizată imediat, Banca întocmește o scurtă fișă a Reclamației utilizând formularul dedicat al Băncii.

În cazul reclamațiilor transmise telefonic, Banca poate proceda la investigarea acestuia imediat, atunci când Reclamația este primită printr-o linie înregistrată. În acest caz, Banca va apela înapoi Clientul utilizând o linie înregistrată pentru soluționarea reclamației, dar nu mai târziu de a doua zi de când a fost primită Reclamația, pentru a comunica Clientului detalii suplimentare cu privire la modalitățile de soluționare a reclamației.

4.3.2 În cazul unei Reclamații transmise prin telefon, Clientul va fi informat de înregistrarea conversației.

4.3.3 La solicitarea Clientului, Banca va asigura redarea înregistrării audio. De asemenea, conform solicitării Clientului, Banca va pune la dispoziție în mod gratuit înregistrarea audio în format scris sau copia înregistrării audio în termen de douăzeci și cinci (25) de zile.

4.3.4 În cazul Reclamațiilor depuse personal de către Client, Banca întocmește o fișă care conține Reclamația utilizând formularul Băncii și poziția Băncii asupra acesteia. În cazul unei Reclamații transmise telefonic, Banca păstrează datele necesare pentru identificarea Reclamației. În cazul unei Reclamații depuse personal, Banca va preda o copie a formularului către Client, iar pe de altă parte, în cazul unei Reclamații transmise prin telefon, Banca va comunica copia formularului către Client împreună cu răspunsul la Reclamație.

4.4 Reclamația scrisă

4.4.1 Banca va trimite Clientului opinia motivată asupra Reclamației scrise în termen de 30 de zile, iar în cazul unei reclamații în legătură cu serviciul de plată, în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea Reclamației.

4.4.2 În cazul în care Banca nu poate răspunde la toate detaliile plângerii în raport cu serviciul de plată în termen de 15 zile lucrătoare din orice motiv asupra căruia Banca nu poate exercita controlul, Banca va trimite un răspuns provizoriu Clientului, care va include motivele întârzierii și termenul limită pentru răspunsul final. Cu toate acestea, termenul limită pentru trimiterea răspunsului final nu trebuie să depășească 35 de zile lucrătoare de la primirea Reclamației.

În prezentul Regulament, în cazul Reclamațiilor privind serviciile de plată, zi lucrătoare înseamnă o zi în care Banca este deschisă pentru desfășurarea activității, așa cum este necesar pentru executarea unei tranzacții de plată.

4.5 Pe durata investigării Reclamației, Banca poate solicita informații suplimentare din partea Clientului. În aceste situații, interesul Clientului este să transmită toate informațiile de care are nevoie Banca pentru a răspunde.

4.6 Investigarea Reclamației

4.6.1 În urma depunerii plângerii, obligația principală a Băncii este de a stabili dacă plângerea depusă este o Reclamație în conformitate cu prezentul Regulament.

4.6.2 Dacă plângerea depusă este considerată Reclamație, aceasta va fi înregistrată.

4.6.3 După înregistrare, investigarea Reclamației va fi inițiată odată cu colectarea informațiilor și datelor suplimentare, precum și a documentelor necesare.

4.6.4 În cazul în care toate informațiile necesare investigării cazului sunt disponibile Băncii, decizia va fi luată ulterior în urma investigației, iar Reclamația va fi acceptată, parțial acceptată sau va fi respinsă.

4.6.5 Odată ce procesul de luare a deciziei a fost finalizat, Banca își va pregăti și transmite răspunsul într-o formă care este conformă cu legea și respectă modul de comunicare solicitat de Client.

Pe baza informațiilor disponibile, Banca îi va comunica Reclamantului poziția sa cu privire la Reclamația scrisă, însoțită de explicații, în termen de 30 de zile de la primirea Reclamației sau, în cazul unei Reclamații în legătură cu serviciul de plată, în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea Reclamației.

5. Cerințe privind răspunsul Băncii

5.1 După investigarea Reclamației, Banca va transmite Clientului un răspuns care include detalii despre rezultatul investigației finalizate asupra Reclamației, măsurile luate pentru soluționarea Reclamației sau motivul respingerii Reclamației, iar, după caz, răspunsul va face trimitere și la prevederile exacte ale condițiilor contractuale generale și/sau ale regulamentului sau statului care se aplică Reclamației în cauză. Banca va răspunde Reclamației într-un mod inteligibil.

5.2 În alte situații decât cele prevăzute la Articolul 5.1, în cazul în care Reclamantul depune o nouă Reclamație cu același conținut ca cea care a fost deja respinsă de Bancă, iar Banca își menține poziția, Banca se poate achita de obligația de a răspunde făcând referire la adresa de răspuns anterioară și furnizând informațiile care se aplică în cazul respingerii unei Reclamații.

III Reguli pentru gestionarea datelor cu privire la Reclamații

6. Banca poate solicita Clientului în special următoarele informații și documente:

- a) nume;
- b) numărul contractului, numărul Clientului;

- c) adresa, sediul social, adresa poștală;
- d) număr de telefon;
- e) metoda de notificare a Clientului;
- f) produsul sau serviciul către care este adresată Reclamația;
- g) descrierea și cauza Reclamației;
- h) copii ale documentelor aflate în posesia Clientului în susținerea Reclamației care nu sunt în posesia Băncii;
- i) procură valabilă, în cazul în care Clientul acționează prin intermediul unui împuternicit; și
- j) alte date necesare investigării și soluționării Reclamației.

7. Datele cu caracter personal ale Reclamației

Datele cu caracter personal ale Reclamantului care depune o Reclamație în conformitate cu regulile privind protecția datelor cu caracter personal, în special în conformitate cu prevederile Regulamentului (EU) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor, RGPD)

IV Obligațiile de furnizare de informații despre modul de soluționare a Reclamației

8. Informarea Clienților despre măsurile corective

În cazul respingerii Reclamației sau expirării termenului de răspuns de 30 de zile sau 15 zile lucrătoare menționat mai sus, Clientul poate apela la instanța competentă în ceea ce privește încheierea, valabilitatea, aspectele juridice și rezilierea contractului, precum și cu privire la încălcările contractuale și efectele juridice ale acestora.

V Înregistrarea Reclamației

9. Banca va ține un registru al Reclamațiilor și al măsurilor luate pentru soluționarea acestora.

Registrul conține:

- a) descrierea Reclamației, specificarea evenimentului sau faptei care stă la baza Reclamației; b) data prezentării Reclamației;
- c) descrierea măsurilor luate pentru soluționare, iar în caz de respingere, a motivului respingerii;
- d) termenul limită pentru ducerea la îndeplinire a măsurilor corective și persoana responsabilă de executare la care se face referire la punctul c);

e) Data la care a fost înregistrat răspusul la Reclamație.

10. Perioada de arhivare

10.1 Reclamația și răspusul la aceasta trebuie păstrate în arhiva Băncii pentru o perioadă de cinci (5) ani.

10.2 Înregistrările audio ale Reclamațiilor transmise telefonic trebuie păstrate timp de cinci (5) ani.
Înregistrările audio ale reapelărilor în conformitate cu Articolul 4.3.1 trebuie păstrate timp de un (1) an.

IV Prevederi finale

11. Intrarea în vigoare

Regulamentul intră în vigoare la data de 20 august 2021.

ANEXA A**FORMULAR DEPUNERE PLÂNGERE
PENTRU SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR ÎN LEGĂTURĂ CU FURNIZORUL DE SERVICII FINANCIARE**

Numele Băncii	BANK OF CHINA (CENTRAL AND EASTERN EUROPE) LIMITED SUCURSALA BUCUREȘTI



Client	
Nume:	
Nr. Client:	
Adresă sediu / e-mail:	
Telefon:	
Modul de transmitere (în persoană, telefon, poștă, email, fax):	
Documente atașate (ex. factură, contract, procură)	

Locul depunerii reclamației:*

Bank of China (CEE) Limited Sucursala București, Adresa: Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea City Gate, Turnul de Sud, etaj 11, sector 1, București 013702

* în cazul depunerii personale a reclamației

I. Reclamația și cerința clientului

Data depunerii reclamației la Bancă (în cazul depunerii personale a reclamației):

II. Descrierea detaliată a reclamației:

Serviciul pentru care se face reclamația:

Motivul plângerii:

- Nu a fost furnizat niciun serviciu
- Nu a fost furnizat serviciul adecvat
- Serviciul a fost furnizat cu întârziere
- Serviciul nu a fost furnizat corespunzător
- Serviciul a fost reziliat
- Au fost înregistrate pagube

- Nu sunt mulțumit de modul de administrare al serviciilor
 - Am primit informații eronate
 - Am primit informații incomplete
 - Nu sunt de acord cu modificarea comisioanelor/taxelor/dobânzilor
 - Nu sunt de acord cu costurile neprevăzute
 - Nu sunt de acord cu alte condiții contractuale
 - Nu sunt de acord cu suma despăgubirii
 - Despăgubirea a fost refuzată
 - Nu am primit o despăgubire adecvată
 - Rezilierea contractului
- Alte motive

În cazul altor motive vă rugăm detaliați:

Data & locul:

Semnătura:

Este recomandat să trimiteți reclamația la bancă prin poștă recomandată și cu notificarea confirmării de primire.

După primirea reclamației, există o perioadă de 30 de zile lucrătoare pentru ca Banca să investigheze cazul și să transmită clientului punctul său de vedere cu privire la reclamație și măsurile luate însoțite de un motiv în scris. În cazul unei reclamații scrise referitoare la serviciile de plată, există o perioadă de 15 zile lucrătoare pentru a trimite răspunsul clientului.

În cazul în care toate detaliile reclamației legate de serviciul de plată nu pot primi răspuns în termen de 15 zile lucrătoare din orice motiv care nu ține de furnizorul de servicii, furnizorul de servicii va trimite un răspuns intermediar clientului, în legătură cu motivele întârzierii și termenul limită pentru răspunsul final. Cu toate acestea, termenul limită pentru trimiterea răspunsului final nu poate fi mai târziu de a 35-a zi lucrătoare de la primirea reclamației.