

Procedura de administrare a reclamatilor a Bank Leumi Romania S.A.

Subscrisa, BANK LEUMI ROMANIA S.A. (numita in continuare „Banca”), cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 45, sector 1, inmatriculata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/2496/2002, Cod Unic de Inregistrare nr. 19995, inregistrata in baza Legii nr. 677/2001 in Registrul de Evidenta a Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal sub numarul 716, pune la dispozitia publicului, pe pagina de internet www.leumi.ro, urmatoarele informatii cu privire la procedura de administrare a reclamatilor primite de la petenti:

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 si transmisa Bancii (prin una din modalitatile de transmitere mentionate mai jos), prin care un petent isi exprima nemulțumirea cu privire la activitatile si serviciile prestate de catre Banca.

Modalitati de transmitere a reclamatiei:

Pentru evitarea potentialelor conflicte de interese, Banca pune la dispozitie canale alternative de transmitere a reclamatilor. Astfel, daca va considerati nemulțumit de prestarea unui serviciu sau a unei activitati de catre Banca, puteti adresa o reclamatie utilizand oricare din modalitatile de transmitere mentionate mai jos:

- (i) depunere la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii, pe care le puteti identifica accesand link-ul http://www.leumi.ro/leumi-ro/pj_despre_sucursale.html sau la sediul central al Bancii (Bucuresti, Bd-ul Aviatorilor nr. 45, Sector 1);
- (ii) prin posta la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii, pe care le puteti identifica accesand link-ul http://www.leumi.ro/leumi-ro/pj_despre_sucursale.html sau la sediul central al Bancii (Bucuresti, Bd-ul Aviatorilor nr. 45, Sector 1);
- (iii) pe adresa de email a Bancii (sesizari@leumi.ro) pe care o puteti identifica accesand link-ul http://www.leumi.ro/leumi-ro/pj_despre_contact.html sau prin accesarea sectiunii Sugestii si reclamatii existenta pe pagina de internet a Bancii.

Orice reclamatie va fi formulata in scris, semnata de catre petent sau imputernicitii acestuia.

Reclamatia dvs., formulata in scris, trebuie sa precizeze:

- (1) datele de identificare ale petentului, respectiv:
 - pentru persoane fizice: nume, prenume, CNP, act de identitate, adresa de corespondenta si/sau adresa de e-mail;
 - pentru persoane juridice: denumirea petentului, numar de inregistrare in Registrul Comertului (sau alt registru public), CUI, sediul social si/sau adresa de e-mail;
- (2) calitatea persoanei care formuleaza reclamatia;
- (3) obiectul petitiei: detalii cu privire la activitatea sau serviciul reclamat;
- (4) orice alte documente sau informatii relevante.

Detalii privind procesul intern de administrare a reclamatilor:

- (1) Toate reclamatile primite de catre Banca (prin unul din mijloacele de transmitere mentionate mai sus) sunt transmise Directiei Conformitate si sunt inregistrate la primirea acestora, intr-un registru de evidenta al reclamatilor (Registrul de Reclamatii).

- (2) La analiza reclamatiei vor sta toate documentele relevante cu privire la activitatea sau serviciul reclamat (ex. documente contractuale, tranzactii efectuate, corespondente/ informatii ce au condus la generarea reclamatiei etc.) iar la analiza/ solutionarea acesteia se va identifica existenta unor potentialele conflicte de interese.
- (3) Daca informatiile furnizate de petent nu sunt suficiente pentru analiza aspectului reclamat, Banca isi rezerva dreptul de a solicita petentului informatii suplimentare, inclusiv cu privire la natura si limitele imputernicirii, in scopul respectarii cerintelor legale privind secretul profesional in domeniul bancar si relatia cu clientela, reglementat de Ordonanta de Urgenta nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, aprobata prin Legea nr. 227/2007, cu modificarile si completarile ulterioare.
- (4) Pentru fiecare reclamatie primita de catre Banca, Directia Conformitate va informa petentul, printr-o adresa scrisa, cu privire la modul de solutionare a reclamatiei efectuate sau, in functie de natura reclamatiei, de eventuale masuri luate de Banca, cu respectarea cerintelor legale privind secretul profesional in domeniul bancar si relatia cu clientela.
- (5) Termenul de solutionare a reclamatiei, respectiv de transmitere a raspunsului Bancii cu privire la aspectele reclamate este de maxim 30 de zile de la primirea reclamatiei de catre Banca (nn: prin unul din mijloacele de comunicare mentionate mai sus). In cazul in care, pentru motive justificate, reclamatia nu poate fi solutionata in termenul maxim specificat anterior, petentul va fi informat printr-o adresa scrisa cu privire la cauzele obiective ale intarzierii si cu indicarea termenului estimativ (probabil) in care va fi finalizata analiza si solutionarea reclamatiei. Acest termen nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile, mentionat anterior. In cazul in care, in functie de obiectul reclamatiei, legislatia in vigoare prevede un anumit termen de solutionare a reclamatiei, solutionarea acesteia de catre Banca se va efectua cu respectarea termenului specificat de lege/reglementarea aplicabila.
- (6) Informatii cu privire la stadiul solutionarii reclamatiei depuse, pe parcursul duratei de solutionare a acesteia, pot fi obtinute de catre petent de la unitatea teritoriala al carei client este/ sau unitatea teritoriala la care a fost depusa/ transmisa reclamatia, inclusiv prin adresarea unei intrebari in acest sens pe adresa de e-mail a bancii (sesizari@leumi.ro).
- (7) In cazul in care solutia finala nu raspunde pe deplin solicitarii petentului, adresa de raspuns transmisa petentului va cuprinde in mod clar punctul de vedere al Bancii si motivele (explicatii/ argumente) care stau la baza acestuia, precum si dreptul petentului de a se adresa autoritatilor competente sau altor entitati abilitate de lege, cum ar fi:
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (A.N.P.C.) cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1; e-mail: office@anpc.ro;
 - Autoritatea Nationala De Supraveghere a Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.) cu sediul in Bucuresti, Bulevardul Gheorghe Magheru nr. 28-30, sector 1; e-mail: anspdcp@dataprotection.ro;
 - Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar (C.S.A.L.B.) cu sediul in Bucuresti, Str. Sevastopol nr. 24, sector 1; e-mail: office@csalb.ro; numar de telefon: 021.9414; site: www.csalb.ro;
 - Instantelor de judecata competente in solutionarea litigiilor.