

Ghid petiții

Reclamații/petiții

Stimate client,

Considerăm că succesul și recunoașterea de care se bucură CEC BANK S.A. se datorează clienților noștri.

Ne cerem scuze pentru orice nemulțumire apărută în relația cu Banca și ne arătăm disponibilitatea în rezolvarea cu promptitudine a oricăror aspecte ce pot interveni pe parcursul derulării relației contractuale. Vă asigurăm că urmărim în permanență îmbunătățirea interacțiunii cu clienții noștri prin consiliere de specialitate, cu respectarea prevederilor legale în materie și în termeni de prudențialitate bancară.

Regăsiți mai jos modalitățile de adresare a sesizării dumneavoastră. Indiferent de modul în care decideți să comunicați cu noi, vom prelua mesajul dumneavoastră și vom acționa pentru corectarea sau clarificarea aspectului semnalat.

Vă rugăm să ne informați ori de câte ori aveți o nemulțumire referitoare la:

- produsele și serviciile furnizate;
- comportamentul angajaților noștri;
- situațiile considerate abateri de la termenii legali și contractuali.

Verificăm toate sesizările pe care le primim, acordând fiecăreia atenție sporită și ne dorim să avem o viziune echilibrată și corectă asupra situației pe care ne-o prezentați.

În situația oricăror nemulțumiri, nu ezitați să contactați angajații unităților teritoriale CEC BANK S.A. Specialiștii noștri sunt pregătiți să rezolve cu promptitudine solicitările dumneavoastră. În caz contrar, vă rugăm să ne trimiteți sesizarea dumneavoastră alegând una dintre variantele de mai jos:

- Completarea formularului de contact de pe site-ul nostru (<https://www.cec.ro/contact>);
- În scris, prin adresă depusă/transmisă prin Poștă la orice sucursală/agenție CEC BANK S.A. sau trimisă la sediul CEC BANK S.A., Calea Victoriei nr. 13, Sector 3, București, cod poștal 030022;
- În scris, prin adresă depusă la Registratura Centralei CEC BANK S.A., Calea Victoriei nr. 13, Sector 3, București;
- Prin intermediul mesageriei securizate din Serviciul de Internet Banking (Home CEOnline);
- Prin apel telefonic – Serviciul Call Center: +40-(0)21-202.50.50; *Telverde*: 0 800 800 848;
- Fax: +40-(0)21-312.54.25;
- Prin completarea Formularului sesizări/reclamații și, respectiv, Formularului de sugestii, disponibile în unitățile Băncii;

Pentru a rezolva rapid sesizarea primită, vă rugăm să ne transmiteți:

- Datele dumneavoastră de contact: numele complet, CNP/codul fiscal (după caz), modalitatea/adresa la care doriți să primiți răspunsul și numărul de telefon;
- Descrierea nemulțumirii dumneavoastră; informațiile relevante inclusiv detalii privind sucursala vizitată, data vizitei, produsul/serviciul la care faceți referire, numele celor cu care ați discutat etc.;
- Copii ale documentelor pe care le considerați relevante pentru cazul dumneavoastră și care nu vor fi returnate. **Păstrați întotdeauna originalele.**
- Reclamațiile pot fi depuse și de o terță parte care acționează în numele dumneavoastră - un reprezentant legal, cu condiția ca persoana respectivă să aibă împuternicire (procură).

Vă rugăm să ne comunicați cât mai curând posibil orice nemulțumire a dumneavoastră pentru a fi în măsură să reducem timpul de reconstituire a evenimentului.

În condițiile în care datele furnizate de dumneavoastră nu sunt suficiente, nu vom putea răspunde solicitării adresate. Reclamațiile, sesizările ale căror inițiatori nu pot fi identificați nu vor fi luate în considerare, fiind clasate.

Nu furnizați informații de securitate, cum ar fi PIN-ul, parola sau codul de securitate.

Etapele procesului de gestionare a reclamațiilor implică următorii pași:

- Confirmarea primirii și înregistrarea sesizării. Reclamațiile sunt gestionate de specialiști dedicați folosind un sistem centralizat.
- Toate situațiile semnalate sunt tratate confidențial, în conformitate cu legislația în vigoare, cu integritate și cu respect.
- Fiecare problemă este investigată temeinic și obiectiv și sunt căutate cele mai bune soluții de remediere.
- În situația în care s-a produs o greșeală din culpa CEC BANK S.A., vor fi implementate cât mai repede măsurile necesare pentru remedierea acesteia.
- Vom reveni către dumneavoastră cu un răspuns oficial, pe care ni-l dorim să fie cât mai aproape de așteptări, care va conține informații privind situația semnalată, detalii privind demersurile efectuate de Bancă și soluțiile pe care vi le putem oferi. Încercăm ca prin răspunsul pus la dispoziție chiar și cele mai complexe sau tehnice aspecte să fie explicate într-un mod cât mai prietenos și eficient.
- Uneori, în ciuda tuturor eforturilor noastre, situația semnalată ar putea avea o rezolvare parțială sau ar putea face referire la o situație din trecut ce nu poate fi schimbată. În astfel de cazuri, includem în răspuns detaliile care arată disponibilitatea CEC BANK S.A. de a învăța, de a fi mai performanți, de a continua să ne gândim la soluții pentru viitor.
- Din momentul înregistrării reclamației, termenul de răspuns este de 15 zile lucrătoare în cazul plângerilor utilizatorilor serviciilor de plată și, respectiv, de 30 de zile calendaristice în cazul celorlalte petiții, conform legislației în vigoare. În cazuri punctuale, dacă situația semnalată este foarte complexă și necesită verificări de durată, precum consultarea unor documente arhivate sau implicarea mai multor entități, vă vom informa cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de soluționare a petiției. În acest caz, termenul final de răspuns nu va depăși 35 de zile lucrătoare de la data primirii plângerii utilizatorilor serviciilor de plată sau, în cazul celorlalte petiții, nu va depăși cu mai mult de 60 de zile termenul inițial.

Vă rugăm să luați în considerare că investigarea contestațiilor legate de carduri poate dura mai mult, fiind supusă unor reglementări internaționale.

În situația în care considerați că răspunsul oferit nu corespunde pe deplin solicitării dumneavoastră, vă reamintim că aveți dreptul de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor prevăzute de dispozițiile legale în vigoare, sau să vă adresați autorităților competente sau altor autorități abilitate de lege:

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, cod poștal 011865;
- Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)
- București, Bulevardul Gheorghe Magheru nr. 28 - 30, Sector 1, cod poștal 010336, anspdcp@dataprotection.ro;
- Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) - București, Sevastopol nr. 24, Sector 1, cod poștal 10992, office@csalb.ro, mediere, conciliere, arbitraj;

Vă mulțumim pentru încrederea acordată !

Echipa CEC BANK S.A.