

## Procesul gestionarii reclamatilor

- **Reclamatie:** cererea sau sesizarea formulata in scris, trimisa catre Banca prin oficiile postale/curier sau prin posta electronica ori prin sistem online prin care un reclamant (persoana fizica sau juridica) isi exprima o nemultumire in legatura cu activitatile/serviciile furnizate de Banca.

### 1. Cum pot sa depun o reclamatie?

- in orice Agentie GARANTI BBVA;
- la adresa [contact@garantibbva.ro](mailto:contact@garantibbva.ro);
- la adresa [reclamatiiimid@garantibbva.ro](mailto:reclamatiiimid@garantibbva.ro), adresa dedicata reclamatilor formulate de catre clientii MiFID II
- prin formularul dedicat de pe site-ul [www.garantibbva.ro](http://www.garantibbva.ro);
- la adresa postala a sediului central:

#### **GARANTI BANK S.A.**

Soseaua Fabrica de Glucoza nr. 5  
Business Center, Novo Park 3  
Cladirea F, Et. 5 si 6, Sector 2, Bucuresti

### 2. Ce informatii sunt necesare pentru analiza reclamatiei?

Pentru a facilita analiza reclamatiei si oferirea unui raspuns cat mai rapid, avem rugamintea sa ne furnizati inca de la inceput date complete de identificare (nume si prenume/ nume companie, CNP/CUI) si date de contact (numarul de telefon, adresa de email), in cazul in care este necesar sa va solicitam detalii suplimentare. De asemenea, avem rugamintea sa ne oferiti cat mai multe detalii despre situatia reclamata, impreuna cu documente justificative, daca este cazul.

Datele cu caracter personal solicitate ne sunt necesare in scopul solutionarii cererii dvs. Informatii privind prelucrarea acestora si despre drepturile de care beneficiati sunt prezentate mai jos la capitolul „**Prelucrarea datelor personale in contextul inregistrarii si solutionarii reclamatilor**”.

In cazul in care nu se furnizeaza detaliile necesare in vederea analizei si formularii unui raspuns, vom reveni pentru a va solicita informatii clarificatoare. Avem rugamintea sa nu transmiteti reclamatii anonime sau care nu sunt formulate intr-un limbaj decent.

Sesizarile pot fi depuse de dumneavoastra personal sau prin reprezentant legal sau mandatar, cu conditia ca persoana respectiva sa prezinte documente in acest sens (de exemplu, imputernicire/procura).

### 3. Termenul de raspuns

Toate sesizarile pe care le receptionam vor primi un raspuns raspuns in termen de 30 de zile, daca prin lege nu se prevede altfel. Cu toate ca ne dorim sa oferim un raspuns cat mai rapid, exista situatii in care sunt necesare investigatii complexe, recuperarea unor documente arhivate, care pot prelungi termenul de verificare si de raspuns. In cazul in care nu vom putea respecta termenul de raspuns mai sus mentionat, va vom informa despre acest aspect. Dupa finalizarea verificarilor necesare clarificarii

situatiei, vom reveni cu un raspuns final, in care vom prezenta pozitia noastra si eventualele actiuni intreprinse.

La momentul transmiterii reclamatiei in format electronic (pe adresa de email a Bancii), veti primi un mesaj automat, prin care se confirma receptionarea reclamatiei. Pentru reclamatii receptionate prin intermediul Agentiilor, puteti solicita o copie a reclamatiei depuse, cu numarul de intrare in Banca.

Pana la receptionarea raspunsului final, in cazul in care doriti sa verificati statutul reclamatiei depuse, ne puteti contacta la Serviciul de Relatii Clienti, la unul din numerele de telefon de mai jos:

- 0800.80.12.34, numar de telefon gratuit, apelabil intern doar din retelele fixe;
  - 021.200.94.94, numar de telefon cu tarif normal, apelabil intern si international;
- \*program zilnic intre 9.00 si 22.00 (Pentru a intra in legatura cu un operator puteti accesa ramura 1.4.)*

#### **4. Procesul de gestionare a reclamatiei**

Dupa receptionarea reclamatiei, pe canalele mai sus mentionate, vom investiga aspectele semnalate si daca este necesar vom reveni catre dumneavoastra pentru a va solicita detalii suplimentare.

Vom formula raspunsul in care vom explica pozitia Bancii, vom oferi rezolutia la solicitarea adresata sau vom explica aspectele pe care ni le ridicati. In cazul in care efectuam demersuri pentru remedierea unei situatii sau este necesar sa prelungim termenul de raspuns, veti fi informat in mod corespunzator.

Raspunsul se va transmite in atentia dumneavoastra, in functie de canalul pe care ne-ati adresat solicitarea si de optiunile exprimate. Astfel, aveti posibilitatea sa il ridicati dintr-o agentie a Bancii, sa il receptionati la adresa de corespondenta sau pe adresa de email. Va rugam sa aveti in vedere ca raspunsul se va trimite doar pe adresa de corespondenta sau de email inregistrate in evidenta Bancii. Pentru protejarea confidentialitatii si a secretului bancar, nu vom raspunde pe adrese de email pe care nu le avem inregistrate in evidenta noastra.

#### **5. Modalitati de solutionare alternativa a reclamatilor**

In cazul in care considerati ca Banca nu a solutionat corespunzator reclamatia dumneavoastra, aveti posibilitatea sa apelati la institutiile cu atributii de mediere si control privind activitatea financiar bancara, astfel:

- ✓ Centrul de solutionare alternativa a litigiilor din domeniul bancar (CSALB) - <http://www.csalb.ro/>;
- ✓ Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, <http://www.anpc.gov.ro/>
- ✓ Banca Nationala a Romaniei (BNR) - Bucuresti, Strada Lipscani nr. 25, sector 3, cod postal 030031.

#### **6. Prelucrarea datelor personale in contextul inregistrarii si solutionarii reclamatilor**

GARANTI BANK S.A., cu sediul in București, Sos. Fabrica de Glucoza nr. 5, Novo Park 3, Business Center, Cladirea F, et.5 si 6, sector 2, cu numar de ordine in Registrul Comertului J40/4429/2009, cod de

inregistrare fiscala 25394008, inregistrata in registrul institutiilor de credit cu nr. RB-PJR-40-066/2009, denumita in continuare „Banca”, va prelucra datele dvs. personale furnizate cu ocazia inaintarii si solutionarii reclamatiei, dupa cum urmeaza:

Datele personale prelucrate: numele, prenumele, adresa, numarul de telefon, CNP, adresa e-mail si numar de identificare a clientului in sistemul Bancii si orice alte date pe care le veti furniza cu ocazia inaintarii si solutionarii reclamatiei.

Scopurile si temeiurile prelucrării. Destinatarul datelor personale

- (i) pentru a inregistra solicitarea /reclamatia dvs. si a face demersuri in vederea solutionarii acesteia, Banca va prelucra datele personale, astfel:
  - o transmiterea de notificari/informari in legatura cu solutionarea solicitarii.
  - o transmiterea datelor catre Turkyie Garanti Bankasi A.Ş. (si oricare dintre succesorii legali ai acesteia), societate din Turcia, actionar indirect al Bancii, care administreaza sistemul informatic al acesteia;
  - o transmiterea datelor catre partenerii contractuali ai Bancii (din Romania sau din strainatate) in vederea furnizarii de servicii externalizate, realizate pentru si in numele Bancii (de exemplu transmiterea de notificari, arhivare, servicii de relatii cu clientii, etc).
- (ii) in vederea indeplinirii de catre Banca a unor obligatii legale, precum:
  - o stabilirea identitatii in vederea indeplinirii obligatiilor legale ale Bancii din domeniul cunoasterii clientelei;
  - o transmiterea de informatii catre autoritatile abilitate de lege sa solicite si sa primeasca astfel de informatii, de exemplu instantele de judecata, parchete, executori judecatoresti, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor, autoritati fiscale, notari publici, autoritati cu rol de supraveghere si control in domeniul bancar etc;
- (iii) in vederea exercitarii de catre Banca a unui interes legitim, astfel:
  - o transmiterea datelor personale catre entitatile care fac parte din grupul Garanti (toate entitatile afiliate, precum si toti actionarii directi si indirecti ai GARANTI BANK S.A.), format la aceasta data din: Garanti Holding B.V. si G Netherlands B.V. (Olanda), Garanti Bilişim Teknolojisi ve Ticaret T.A.Ş., Turkyie Garanti Bankasi A.Ş.(Turcia), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA (Spania), Ralfi IFN SA, Motoractive IFN SA, Motoractive Multiservices SRL (Romania), in scopuri administrative interne (in scopul legitim al realizarii supravegherii consolidate la nivel de grup, spre exemplu analiza situatiei financiare a entitatilor din grup, identificarea riscurilor aferente activitatii grupului, etc.)
  - o folosirea datelor de catre Banca in scopuri statistice, cu conditia pseudonimizarii acestora.

Transferul datelor personale in strainatate

In realizarea scopurilor de mai sus, GARANTI BANK S.A. va transfera datele personale in strainatate, doar daca in tara destinatară este asigurat un nivel adecvat de protectie a datelor personale recunoscut prin decizie a Comisiei Europene, cum ar fi tarile membre ale Uniunii Economice Europene (EEA).

In absenta unei astfel de decizii a Comisiei Europene, Banca va putea transfera date cu caracter personal către o tara terta numai daca persoana care va prelucra datele in numele Bancii a oferit garantii adecvate prevazute de lege in vederea protejarii datelor personale.

Banca poate fi contactata pentru obtinerea de informatii suplimentare cu privire la garantiile oferite pentru protejarea datelor personale in cazul fiecarui transfer de date in strainanate, printr-o solicitare scrisa in acest sens.

#### Perioada de stocare a datelor personale

In masura in care sunteti client al Bancii, Banca va stoca datele personale pe durata raporturilor noastre contractuale, cat si dupa incetarea acestor raporturi, pentru o perioada de maxim 10 ani, avand in vedere: prevederile legislatiei bancare privind cunoasterea clientelei, prevederile Legii contabilitatii privind pastrarea documentelor justificative care stau la baza inregistrarilor in contabilitatea financiara, necesitatea apararii/conservarii drepturilor Bancii in cadrul unui posibil litigiu;

In masura in care nu sunteti client al Bancii, Banca va stoca datele personale pe o perioada de 3 ani avand in vedere necesitatea apararii/conservarii drepturilor Bancii in cadrul unui posibil litigiu.

Pentru scopul arhivarii datelor conform Legii arhivelor nationale si tinand cont de Nomenclatorul arhivistic (aprobat de Arhivele Nationale) aplicabil la nivelul Bancii si pentru prelucrarea datelor de catre Banca in scopuri statistice datele pot fi stocate pentru perioade mai mari decat cele indicate anterior.

#### Drepturile dvs.

Veti avea posibilitatea exercitarii, in cazurile si in conditiile prevazute de lege, a urmatoarelor drepturi cu privire la datele personale prelucrate de catre Banca: dreptul de acces, dreptul de opozitie, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la rectificarea datelor, dreptul la stergerea datelor ("dreptul de a fi uitat"), dreptul la restrictionarea prelucrarii datelor

Vor putea exista situatii in care Banca nu va putea da curs solicitarii de stergere a datelor, si anume:

- i. in cazurile in care Banca are obligatia legala de pastrare a datelor personale;
- ii. in cazurile in care datele sunt stocate in scopuri de arhivare in interes public sau in scopuri statistice;
- iii. in cazurile in care datele sunt necesare pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta.

Drepturile prevazute mai sus pot fi exercitate prin transmiterea unei solicitari catre GARANTI BANK S.A., la sediul central al acesteia, la oricare dintre sucursalele Bancii, precum si prin mijloace electronice, la adresa de e-mail [dpo@garantibbva.ro](mailto:dpo@garantibbva.ro), furnizand suficiente date care sa permita identificarea dvs. de catre Banca.

Aveti, de asemenea, dreptul de a depune o plangere la autoritatea de supraveghere a prelucrarii datelor cu caracter personal In Romania, plangerea se va depune la Autoritatea Naționala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.), cu sediul in B-dul G-ral Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod postal 010336, Bucuresti, sub forma unei adrese scrise, la sediul institutiei, sau electronic, la adresa de e-mail [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro).

Va multumim!