

PROCESUL GESTIONARII RECLAMATIILOR

- **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 sau isi exercita un drept prevazut de GDPR.

1. Cum pot sa depun o reclamatie?

- in orice Agentie GARANTI BBVA;
- la adresa contact@garantibbva.ro;
- prin formularul dedicat de pe site-ul www.garantibbva.ro;
- la adresa reclamatiiimifid@garantibbva.ro, adresa dedicata reclamatiiilor formulate de catre clientii MiFID II (in ceea ce priveste tranzactionarea de instrumente financiare de trezorerie);
- la adresa dpo@garantibbva.ro, adresa dedicata cererilor formulate de catre persoanele vizate conform GDPR (in ceea ce priveste datele cu caracter personal).
- 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/ denumire companie, CNP/ CUI, numar client) 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 6. „**Prelucrarea Datelor personale**”.

In cazul in care nu furnizati 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 anexarii imputernicirii emise în conditiile legii de catre un avocat sau a procurii notariale, dupa caz.

3. Termenul de raspuns

Toate sesizarile pe care le receptionam vor primi 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 unul dintre 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 semnalati. 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 reclamatiiilor

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.

De asemenea, in cazul cererilor care intra sub incidenta prevederilor GDPR (privesc date cu caracter personal) pe care considerati ca Banca nu le-a solutionat corespunzator, aveti dreptul de a depune o plangere in fata Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.) - Bucuresti, B-dul G-ral Gheorghe Magheru 28-30, sector 1, cod postal 010336, www.dataprotection.ro.

6. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

In contextul inregistrarii si solutionarii reclamatilor, GARANTI BANK S.A., in calitate de operator de date, va informeaza despre prelucrarea datelor cu caracter personal („Date personale”), despre scopurile acestei prelucrari si despre drepturile oferite de Regulamentul UE nr. 679/2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date („GDPR”), dupa cum urmeaza:

6.1. DATELE DE IDENTIFICARE/ CONTACT ALE OPERATORULUI DE DATE („Banca”): GARANTI BANK S.A., București, Sos. Fabrica de Glucoza nr. 5, Novo Park 3 Business Center, Cladirea F, et.5 si 6, sector 2, 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 si in registrul Autoritatii de Supraveghere Financiara cu nr. PJR01INCR/400019/28.03.2019.

Persoana vizata poate contacta Responsabilul cu protectia datelor numit de Banca si la adresa de e-mail: dpo@garantibbva.ro.

6.2. DATELE PERSONALE PRELUCRATE DE BANCA SUNT:

(i) obtinute direct de la dumneavoastra atunci cand depuneti reclamatia (de exemplu: nume, prenume, adresa, numar de telefon, CNP, adresa e-mail, numar de identificare in sistemul Bancii, precum si orice alte date pe care le veti furniza in contextul reclamatiei, verbal sau in scris prin formularul dedicat sau alt suport) sau anterior depunerii reclamatiei, atunci cand, de exemplu, ati semnat un contract cu Banca sau ati completat un formular in relatia cu Banca,

(ii) generate ca urmare a relatiei dumneavoastra cu Banca sau a analizei Bancii, cum ar fi: codul de client, datele aferente tranzactiilor sau produselor/ serviciilor bancare contractate (de exemplu: valoare, data, referinta platii, documente justificative, sume datorate, sume restante etc.),

(iii) obtinute indirect din alte surse, inclusiv din surse disponibile public (de exemplu: angajator, Biroul de Credit, Centrala Riscurilor Bancare, ANAF, registre publice de tipul Oficiului National al Registrului Comertului, Buletinului Procedurilor de Insolventa, autoritati si institutii publice, parteneri contractuali, entitatile grupului din care face parte Banca, institutii de credit etc.), cum ar fi urmatoarele categorii: grad de indatorare, intarzieri la plata, sume restante etc.,

iar pentru solutionarea reclamatiei este nevoie ca Banca sa prelucreze respectivele Date personale.

De asemenea, Banca poate sa prelucreze date personale ale eventualilor imputerniciti/ reprezentantilor legali/ altor categorii de persoane in relatia cu dumneavoastra, in calitate de reclamant, in scopurile mai jos mentionate. Avand in vedere ca din punct de vedere practic, in anumite situatii, Banca nu poate sa asigure in mod direct informarea acestor categorii de persoane este responsabilitatea dumneavoastra de a informa persoanele in cauza cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal si sa obtineti acordul acestora privind prelucrarea datelor, in masura in care este necesar in vederea indeplinirii conditiilor prevazute de lege.

6.3. SCOPURILE PRELUCRARILOR SI TEMEIURILE JURIDICE ALE ACESTORA:

(i) indeplinirea obligatiilor legale ale Bancii in ceea ce priveste gestionarea reclamatilor/ plangerilor/ solicitarilor primite, conform prevederilor legale aplicabile, cum ar fi GDPR, legislatia aplicabila in domeniul protectiei consumatorilor, privind serviciile de plati, Ghidul JC 2018 35 privind tratarea reclamatilor pentru sectorul titlurilor de valoare si cel bancar, implementat in Romania prin Instructiunile BNR din 20.01.2020 privind cadrul de guvernanta a produselor de retail si a reclamatilor in sectorul financiar-bancar, in cadrul caruia sunt prevazute obligatii precum:

- a) obtinerea si examinarea tuturor dovezilor si informatiilor relevante cu privire la reclamatie;
- b) oferirea unui raspuns reclamantilor, fara intarzieri inutile;

c) raportarea catre institutiile competente (BNR) de informatii privind administrarea si modalitatile de solutionare a reclamatilor;

d) monitorizarea interna a procesului de tratare a reclamatilor.

(ii) indeplinirea obligatiilor legale ale Bancii in ceea ce priveste *cunoasterea clientelei, efectuarea raportarilor si a evaluarilor de risc, pastrarea documentelor care atesta masurile aplicate*, in conformitate cu prevederile legale din domeniul cunoasterii clientelei, prevenirii spalarii banilor si combaterii terorismului;

(iii) indeplinirea obligatiilor legale ale Bancii in ceea ce priveste *raportarea la cerere si/sau periodica si furnizarea de informatii catre autoritatile abilitate de lege sa solicite si sa primeasca astfel de informatii*, de exemplu, instantele de judecata, parchete, organe de executare, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor (O.N.P.C.S.B.), ANAF si alte autoritati financiar-fiscale, notari publici, autoritati cu rol de supraveghere si control in domeniul financiar-bancar (de exemplu: Banca Nationala a Romaniei, Autoritatea de Supraveghere Financiara) etc.

Prelucrarea Datelor personale in acest scop este esentiala pentru a inregistra reclamatia, pentru a efectua demersuri pentru solutionarea acesteia si pentru a raspunde reclamatiei dumneavoastra, respectiv pentru indeplinirea obligatiilor legale ale Bancii, astfel incat, in lipsa prelucrarii, Banca nu poate inregistra si solutiona reclamatia, respectiv nu isi poate indeplini obligatiile legale.

(iv) urmarirea intereselor legitime ale Bancii, astfel:

a) gestionarea sesizarilor/ solicitarilor care nu intra in sfera obligatiilor legale;

b) imbunatatirea constanta a produselor, a serviciilor si a modului de solutionare a diferendelor cu clientii Bancii;

c) realizarea supravegherii consolidate la nivel de grup (de exemplu: analiza situatiei financiare a entitatilor din grup, identificarea riscurilor aferente activitatii grupului etc.);

d) folosirea datelor de catre Banca in scopuri statistice, cu conditia pseudonimizarii acestora.

6.4. DESTINATARI SAU CATEGORIILE DE DESTINATARI ai Datelor personale pot fi, dupa caz: a) 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), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (Spania), Ralfi IFN S.A., Motoractive IFN S.A., Motoractive Multiservices S.R.L. (Romania), b) Turkyie Garanti Bankasi A.S. (si oricare dintre succesorii legali ai acesteia), societate din Turcia, actionar indirect al Bancii, care administreaza sistemul informatic al acesteia; c) furnizorii de servicii/ colaboratorii/ partenerii contractuali/ de afaceri ai Bancii, din Romania sau din strainatate (inclusiv cei care furnizeaza servicii externalizate, realizate pentru si in numele Bancii), pentru activitati cum ar fi: arhivare, servicii de relatii cu clientii, posta si curierat, incheierea de contracte/ polite de asigurare, servicii de plata, alte institutii financiar-bancare etc.; d) autoritatile/ institutiile competente, cum ar fi registre publice (de exemplu: Registrul National de Publicitate Mobiliara, Agentia Nationala de Cadastru si Publicitate Imobiliara), instante de judecata, organe de executare, autoritati fiscale, notari publici, autoritati cu rol de supraveghere si control in domeniul bancar etc; e) reprezentantii legali/ conventionali ai persoanei vizate si persoanele indicate/ mandatate de persoana vizata (de exemplu: alte institutii financiar-bancare, prestatori de servicii de plata etc.).

Pentru Turcia nu exista o decizie a Comisiei Europene privind caracterul adecvat al protectiei oferite, insa transferul este permis avand in vedere ca Banca ofera garantii adecvate in sensul articolului 46 alin. (2) lit. c) din GDPR, respectiv a incheiat cu Turkyie Garanti Bankasi A.S. clauze standard la nivel european, astfel cum au fost aprobate de Comisia Europeana prin Decizia 2010/87/UE sau orice alt act normativ care o inlocuieste.

În realizarea scopurilor de mai sus, Banca poate transfera Datele personale în străinătate, în conformitate cu prevederile Regulamentului UE 2016/679, iar informații suplimentare cu privire la garanțiile oferite pot fi obținute la adresa de email dpo@garantibbva.ro.

6.5. PERIOADA DE STOCARE A DATELOR PERSONALE/ CRITERIILE UTILIZATE PENTRU DETERMINAREA PERIOADEI DE STOCARE A DATELOR PERSONALE:

(i) în măsura în care sunteți client al Bancii, Datele personale vor fi stocate pe durata raporturilor contractuale, precum și pentru o perioadă de maximum 10 ani după încetarea acestora, având în vedere: prevederile legislației bancare privind cunoașterea clienței, prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, Codului de procedură fiscală, prevederile Legii contabilității privind păstrarea documentelor justificative care stau la baza înregistrărilor în contabilitatea financiară, necesitatea apariției/ conservării drepturilor Bancii în cadrul unui posibil litigiu;

(ii) în măsura în care nu sunteți client al Bancii, Datele personale vor fi stocate pe o perioadă de maximum 3 ani, având în vedere necesitatea apariției/ conservării drepturilor Bancii în cadrul unui posibil litigiu;

(iii) în scopul arhivării datelor conform Legii arhivelor naționale și pentru prelucrarea Datelor personale în scopuri statistice, Datele personale pot fi stocate pentru perioade mai mari decât cele indicate anterior.

6.6. DREPTURILE DVS., ÎN CALITATE DE PERSOANĂ VIZATĂ, ASTFEL CUM SUNT PREVĂZUTE DE ART. 15-22 DIN GDPR, SUNT URMĂTOARELE:

- a) dreptul de acces** – aveți dreptul de a obține din partea Bancii o confirmare a faptului că aceasta prelucrează sau nu Datele dumneavoastră personale și, în caz afirmativ, asigurarea accesului la anumite informații și la Datele respective prin furnizarea unei copii a Datelor personale care fac obiectul prelucrării;
- b) dreptul de opoziție** – aveți dreptul de a vă opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația dumneavoastră particulară, ca Datele personale să facă obiectul unei prelucrări bazate pe interesul legitim al Bancii; Banca nu va mai prelucra Datele personale, cu excepția cazului în care demonstrează că are motive legitime și imperioase care justifică prelucrarea și care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dumneavoastră sau ca scopul prelucrării este constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță;
- c) dreptul la portabilitatea datelor** – aveți dreptul de a primi Datele personale pe care le-ați furnizat Bancii și de a le transmite unui alt operator; acest drept poate fi exercitat numai când:
 - (i) prelucrarea Datelor personale se face în baza consimțământului acordat în vederea prelucrării sau are ca temei executarea unui contract și
 - (ii) prelucrarea este efectuată prin mijloace automate;
- d) dreptul de retragere a consimțământului acordat în vederea prelucrării Datelor personale** – puteți exercita acest drept în orice moment, fără costuri, atunci când prelucrarea Datelor personale se face în baza consimțământului; retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrărilor efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia;
- e) dreptul la rectificare** – aveți dreptul de a solicita și obține rectificarea Datelor personale inexacte și/sau de a obține completarea Datelor personale care sunt incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declarații suplimentare;
- f) dreptul la ștergerea datelor (“dreptul de a fi uitat”)** – aveți dreptul de a obține ștergerea Datelor personale care vă privesc, fără întârzieri nejustificate, iar Banca are obligația de a le șterge fără întârzieri nejustificate în următoarele cazuri:

- (i) Datele personale nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;
- (ii) va retrageti consimtamantul pe baza caruia are loc prelucrarea si nu exista niciun alt temei juridic pentru prelucrare;
- (iii) va opuneti prelucrarii și nu exista motive legitime care sa prevaleze în ceea ce priveste prelucrarea;
- (iv) va opuneti prelucrarii Datelor personale care are drept scop marketingul direct;
- (v) dDatele personale au fost prelucrate ilegal;
- (vi) Datele personale trebuie sterse pentru respectarea unei obligatii legale a Bancii.

Banca nu va putea da curs solicitarii de stergere in urmatoarele situatii, respectiv cand prelucrarea este necesara:

- i) pentru respectarea unei obligatii legale a Bancii;
 - ii) in scopuri de arhivare in interes public sau in scopuri statistice;
 - iii) pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta.
- g) dreptul la restrictionarea prelucrării** – aveti dreptul de a obtine restrictionarea prelucrării in urmatoarele cazuri:
- (i) in situatia care contestati exactitatea Datelor prelucrate, iar restrictionarea va opera pentru o perioada care ii va permite Bancii sa verifice exactitatea Datelor;
 - (ii) prelucrarea este ilegala si va opuneti stergerii Datelor personale, solicitand in schimb restrictionarea utilizării acestora;
 - (iii) Banca nu mai are nevoie de Datele personale in scopul prelucrării, dar le solicitati pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta;
 - (iv) va opuneti prelucrării Datelor, iar restrictionarea opereaza/ se aplica pentru intervalul de timp in care se verifica daca drepturile legitime ale Bancii prevaleaza asupra drepturilor dumneavoastra.

Drepturile prevazute mai sus, *inclusiv retragerea consimtamantului*, pot fi exercitate prin transmiterea/ depunerea unei solicitari catre GARANTI BANK S.A., la sediul central al acesteia (comunicat la inceputul acestui document), la oricare dintre agentii Bancii, precum si prin mijloace electronice, la adresa de e-mail dpo@garantibbva.ro, furnizand suficiente date care sa permita identificarea dumneavoastra de catre Banca.

h) dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere, in cazul in care considerati ca prelucrarea Datelor personale incalca prevederile GDPR.

Pentru mai multe informatii privind prelucrarea datelor cu caracter personal, va rugam sa accesati <https://www.garantibbva.ro/ro/compania-noastra/informatii-utile/prelucrarea-datelor-personale.html>.

Va multumim!