



Fisa informare client in legatura cu procesul intern de administrare a reclamatilor

Stimate client,

Va multumim ca sunteti client Alpha Bank Romania si va asiguram ca opinia dvs este foarte importanta pentru noi.

In situatia in care sunteti nemulțumit de relatia dvs. cu Banca sau de anumite servicii, va invitam sa formulati o reclamatie pe care o puteti transmite in atentia Departamentului Asigurarea Calitatii. Acest departament este responsabil, la nivelul Alpha Bank Romania S.A, cu administrarea reclamatilor transmise de catre petenti, Bancii.

Pentru transmiterea reclamatiei dvs, aveti la dispozitie urmatoarele modalitati:

- 1) Prin posta, catre : Alpha Bank Romania S.A.
Calea Dorobantilor 237 B,
Sector 1, Bucuresti , cod postal 010566
In atentia Departamentului Asigurarea Calitatii
- 2) La ghiseul oricarei unitati teritoriale Alpha Bank Romania sau la Registratura Sediului Central; Lista unitatilor din rețeaua teritoriala este disponibila la adresa <https://www.alphabank.ro/ro/sucursale/sucursale.htm>
- 3) Prin e-mail, la adresa: info@alphabank.ro
- 4) Prin aplicate dedicata, pe site-ul Bancii, accesand link-ul <https://www.alphabank.ro/contact/index.php>

Pentru ca reclamatia dvs. sa poata fi analizata., este necesar sa ne furnizati un set minimal de informatii, compus din :

- Numele si prenumele dvs.
- CNP
- Telefon
- Localitate
- Adresa de corespondenta
- Descrierea reclamatiei

Pentru a veni in sprijinul dvs, am creat un document special, intitulat "Formular reclamatii", pe care il puteti regasi pe website-ul Bancii, la adresa <https://www.alphabank.ro/reclamatii.pdf>

Dupa primirea de catre Banca a reclamatiei dvs., vi se va transmite o confirmare de primire a acesteia continand numarul sub care a fost inregistrata reclamatia precum si termenul de solutionare, urmand ca imediat dupa finalizarea investigatiilor sa vi se transmita raspunsul Bancii cu privire la aspectele reclamate.

Precizam ca pentru a analiza aspectele sesizate, este posibil sa avem nevoie de documente care vin in sustinerea celor reclamate de dvs. In asemenea cazuri, Banca va va solicita copiile respectivelor documente.



ALPHA BANK

Termenul legal de raspuns la reclamatia dvs. este cuprins intre 5 si 30 de zile (sau 15 zile in cazul reclamatilor referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit Legii 677/2001).

Totodata, va informam ca, in calitate de consumator, aveti posibilitatea de a va adresa Centrului de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul bancar ([https://www.alphabank.ro/documente/centrul de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul bancar.pdf](https://www.alphabank.ro/documente/centrul_de_solutionare_alternativa_a_litigiilor_in_domeniul_bancar.pdf); www.csalb.ro) cat si autoritatii cu competente in domeniul protectiei consumatorilor, respectiv Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (www.anpc.ro).

In cazul in care reclamatia dvs. se refera la aspecte legate de prelucrarea datelor dvs. personale, aveti posibilitatea de a va adresa Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro).