

Medierea reclamațiilor adresate Băncii

În cazul dezacordului cu răspunsul oferit de Bancă la o reclamație sau lipsa unui răspuns după expirarea termenului de 14 de zile de la înregistrare reclamației, Banca oferă clienților săi posibilitatea de a apela la un mediator independent, pentru soluționarea obiectivă a situației.

Pentru aceasta se vor aplica următoarele reguli și condiții:

1. Mediatorul este o persoană autorizată, care activează în conformitate cu *Legea nr. 137 din 03.07.2015 cu privire la mediere* și care deține atestatul eliberat de Ministerul Justiției în conformitate cu prevederile Regulamentului privind atestarea mediatorilor.
2. Toată informația pusă la dispoziția Mediatorului de Bancă sau client va fi considerată confidențială și nu va putea face obiectul divulgării, copierii sau utilizării de către Mediator și/sau terți, fără avizul scris al Băncii și al clientului. Mediatorul va fi responsabil de orice prejudicii cauzate din culpa sau neglijența sa (inclusiv a personalului său) în legătură cu utilizarea improprie și neautorizată a informației în posesia căreia a intrat.
3. Mediatorul își va îndeplini obligațiile în baza unor principii de independență, neutralitate și imparțialitate și nu va accepta instrucțiuni de la Bancă sau clienții Băncii (în continuare "Părți").
4. Mediatorul va soluționa doar disputele legate de serviciile oferite de Bancă și contractele cu privire la prestarea operațiunilor bancare (credite, conturi de depozit și de economii), serviciilor de încasare a plăților, de deservire la distanță, instrumente financiare, polițe de asigurări oferite ca agent de bancassurance. Disputele legate de politica generală a Băncii, în particular referitor la politica de prețuri, de deschidere și închidere a conturilor, acordarea sau închiderea creditelor sunt excluse din jurisdicția Mediatorului.
5. Disputa nu va fi examinată de Mediator dacă:
 - aceasta a fost anterior obiectul examinării de către un alt mediator sau instanța de judecată;
 - în opinia mediatorului, reclamația clientului este vădit nefondată ori abuzivă;
 - disputa a fost transmisă Mediatorului peste un an de la înaintarea reclamației către Bancă.
6. Cu toate acestea, Mediatorul este în drept să examineze sesizările subiecților recuperării creditelor neperformante, cu excepția sesizărilor ce se referă la măsurile impuse de instanța de judecată.
7. Mediatorul este în drept să accepte sau să refuze orice solicitare de lărgire a jurisdicției, depusă în baza înțelegerii prealabile dintre Bancă și client.
8. Fiecare procedură de mediere va fi pentru client cu titlu gratuit și va fi efectuată în limba română. Părțile din litigiu vor putea fi asistate de un avocat sau altă persoană (expert, specialist, etc.) din cont propriu.
9. Mediatorul este remunerat de Bancă pentru serviciile de mediere prestate în temeiul unui contract- cadru semnat cu Banca. Cu toate acestea, între Bancă și Mediator nu există relații de subordonare.
10. Mediatorul va iniția procedura de mediere:
 - în temeiul sesizării recepționate din partea clientului;
 - în temeiul sesizării recepționate din partea Băncii, cu acordul prealabil al clientului;
 - din proprie inițiativă, dacă va considera ca fiind necesară intervenția sa, chiar dacă măsurile de soluționare internă încă nu au fost exercitate pe deplin.
11. La recepționarea sesizării din partea clientului, mediatorul se expune asupra admisibilității acesteia în termen de 7 zile lucrătoare de la recepționarea documentelor necesare soluționării. Dacă sesizarea este admisibilă, Mediatorul poate solicita de la Părți documente suplimentare necesare examinării.
12. Examinarea sesizării se va efectua cu respectarea legislației în vigoare, prin examinarea materialelor, a poziției Părților, prin evaluarea argumentelor acestora, urmînd a fi emisă o decizie motivată bazată pe principiul de legalitate și echitate. Mediatorul va comunica decizia motivată în termen de 30 zile din data recepționării tuturor documentelor pe care se bazează sesizarea, pe calea convenită cu Părțile în prealabil. În cazul unei dispute complexe, mediatorul este în drept să prelungească termenul examinării sesizării, informînd Părțile despre acest fapt.
13. Banca se obligă să se conforme oricărei decizii emise de Mediator și să-l informeze în eventualitatea unor

dificultăți la implementarea acesteia. Clientul este în drept să accepte sau să refuze de a se conforma deciziei luate.

14. Medierea se va finaliza:
 - odată cu transmiterea deciziei către Părți;
 - dacă una din Părți cere încheierea anticipată a procedurii de mediere.
15. Referirea unei sesizări către Mediator are ca efect suspendarea oricăror acțiuni/măsuri din partea Băncii până la emiterea de Mediator a deciziei, cu excepția acțiunilor impuse în calitate de precauție. Medierea are ca efect și suspendarea pe aceeași perioadă a termenului de prescripție.
16. Faptele și declarațiile Mediatorului făcute într-o procedură de mediere nu pot fi invocate de o Parte în cadrul unui proces de judecată fără aprobarea celeilalte Părți. Decizia mediatorului pe un caz poate fi prezentată în instanța de judecată fără limitări.