

Stimate Domnule

OTP Bank Romania pretuieste relatia pe care o are cu fiecare client in parte. De aceea, opinia dumneavoastra este importanta pentru noi si ne ajuta sa imbunatatim in mod constant experienta pe care o aveti cu Banca.

In urma sesizarii pe care ati trimis-o catre OTP Bank Romania S.A., va mentionam ca am investigat si analizat cu atentie aspectele pe care dumneavoastra le-ati semnalat inregistrand reclamatia nr. 42313/18.02.2015.

In ceea ce priveste solicitarea dumneavoastra de a efectua schimbul valutar la un curs preferential, va mentionam ca OTP Bank va ofera posibilitatea de a obtine un curs valutar negociat pentru schimburile valutare cu sume peste 5000 EUR sau echivalentul in alta valuta. Pentru obtinerea cursului negociat si efectuarea schimbului valutar este necesar sa va adresati sucursalei unde ati contractat creditul.

Intelegem dificultatile pe care le intampinati din cauza evolutiei neasteptate a cursului valutar al francului elvetian. OTP Bank analizeaza constant evolutia pietei si va asiguram ca vom continua sa gasim masuri de protectie adaptate nevoilor reale ale dumneavoastra, pentru a va sustine in asemenea situatii neasteptate.

OTP Bank a decis sa faca tot ceea ce este necesar pentru a veni in sprijinul dumneavoastra. Astfel, pentru solutionarea dificultatilor de rambursare lunara a ratelor aferente creditului contractat de dumneavoastra, banca noastra va poate oferi:

- Rescaderentarea Creditului - prelungirea maturitatii creditului in curs cu sau fara depasirea perioadei standard pentru acel tip de credit;
- Reesalonarea Creditului - Suspendarea partiala a ratelor lunare la credit pe o perioada de maxim 12 luni;
- Modificarea datei de plata a ratei lunare;
- Refinantarea creditului in RON in conditiile actuale de creditare ale OTP Bank Romania S.A.;

Pentru aplicarea uneia dintre aceste solutii este necesara o analiza in prealabil a solicitarii dumneavoastra.

Va asteptam in unitatea teritoriala de la care ati contractat creditul in vederea analizei uneia dintre solutiile prezentate.

Referitor la presupusul caracter abuziv al clauzelor indicate, reamintim faptul ca in conformitate cu art. 4 alin.1 din Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre comercianti si consumatori, o clauza contractuala va fi considerata abuziva daca sunt indeplinite **cumulativ** urmatoarele conditii:

- a) clauza nu a fost negociata cu clientul/consumator, adica aceasta a fost stabilita fara a da posibilitatea consumatorului sa influenteze natura ei, cum ar fi contractele standard preformulate sau conditiile generale de vanzare practicate de comercianti pe piata produsului sau serviciului respectiv;
- b) incalca exigentele bunei-credinte;
- c) clauza nenegociata prin ea insasi sau impreuna cu alte prevederi din contract, creeaza in detrimentul consumatorului un dezechilibru semnificativ intre drepturile si obligatiile partilor datorita efectului pe care-l imprima contractului respectiv clauza.

OTP Bank România S.A. -Societate administrată în sistem dualist  
Administrația Centrală  
Internet: [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro)  
OTPdirekt: 0800 86 22 88

Adresa: Str. Buzzești, nr. 66-68, sect. 1, 011017, București  
Telefon: +4021 307 57 00  
Fax: +4021 307 57 33

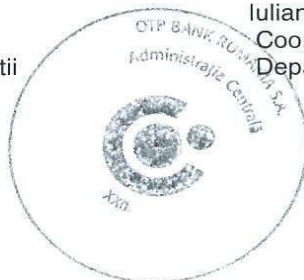
Cod de înregistrare: RO 7926069  
Înregistrată la Registrul Comerțului nr. J40/10296/1995  
Înregistrată la Registrul Bancar nr. RB-PJR-40-028/1999  
Capital social: 958.252.800 RON

Asa cum am aratat, niciuna dintre conditiile prevazute in art. 4 alin.1 din Legea nr. 193/2000 nu este intrunita in cazul contractului incheiat de catre institutia noastra cu dumneavoastra, avand posibilitatea de a cunoaste dispozitiile contractuale invocate anterior semnarii contractului de credit si acordarii creditului.

Specialistii nostri va stau la dispozitie pentru orice informatii suplimentare. Va multumim ca utilizati produsele si serviciile OTP Bank Romania si pentru ca aveti incredere in parteneriatul nostru.

Cu stima,

Anca Iulia Felvinczi  
Ofiter reclamatii  
Departament Contact Center si Reclamatii



Iuliana Maria Mildner  
Coordonator  
Departament Contact Center si Reclamatii



OTP Bank România S.A. -Societate administrată în sistem dualist  
Administrația Centrală  
Internet: [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro)  
OTPdirekt: 0800 88 22 88

Adresa: Str. Buzzești, nr. 66-68, sect. 1, 011017, București  
Telefon: +4021 307 57 00  
Fax: +4021 307 57 33

Cod de înregistrare: RO 7926069  
Înregistrată la Registrul Comerțului nr. J40/10296/1995  
Înregistrată la Registrul Bancar nr. RB-PJR-40-028/1999  
Capital social: 958.252.800 RON