

SOLUTIONAREA PETITIILOR PRIVIND PIATA DE CAPITAL

BANCA COMERCIALA ROMANA S.A. (Banca sau BCR) face accesibil prezentul document atat la sediul propriu, cat si pe pagina oficiala de internet, in mod permanent.

Definitii

Petitia reprezinta cererea, reclamatia sau sesizarea prin care se aduc la cunostinta BCR fapte de natura a aduce atingere drepturilor sau intereselor petentului, formulata in scris si depusa la sediul BCR, la sediile secundare ale acesteia ori la sediile distribuitorilor, dupa caz, transmisa prin posta sau posta electronica ori prin sistem on-line, sau pe orice alta cale de comunicare care poate fi inregistrata pe un suport fizic sau optic (ex. telefon), prin intermediul careia un petent sau imputernicitii legali ai acestuia, care actioneaza exclusiv in numele petentului si fara un interes comercial propriu, isi exprima nemulțumirea cu privire la serviciul si activitatea de investitii prestate de catre BCR in baza Legii nr. 126/2018, la prestarea serviciului de administrare a portofoliului de plasament colectiv al organismului de plasament colectiv (O.P.C.) sau la informatiile furnizate de entitate in urma solicitarilor de informatii primite de la petenti.

Petent reprezinta persoana fizica sau juridica, client/investitor al Bancii, care depune o petitie catre o entitate cu privire la serviciul și activitatea de investitii prestate in baza Legii nr. 126/2018;

Petitie solutionata favorabil reprezinta petitia in legatura cu care au fost dispuse masuri pentru remedierea situatiilor sesizate;

Petitie solutionata nefavorabil reprezinta petitia in legatura cu care nu au fost dispuse niciun fel de masuri.

Aspecte generale

Toate petitiile sunt si vor fi tratate in mod egal si nu sunt impuse restrictii in exercitarea drepturilor clientilor.

Persoanele responsabile din cadrul Bancii vor raspunde la fiecare petitie primita intr-un limbaj simplu si usor de inteles.

Modalitatea de transmitere a petitiilor

Petitiile vor fi transmise in scris si depuse la sediul BCR sau la sediile sucursalelor BCR, dupa caz, pot fi transmise prin posta sau posta electronica ori prin sistem on-line sau pe orice alta cale de comunicare care poate fi inregistrată pe un suport fizic sau optic (ex. telefon).

Petitia trebuie sa contina urmatoarele informatii:

- Informatiile de identificare ale persoanei care formuleaza petitia;
- Obiectul petitiei (serviciul / activitatea reclamata sau informatiile furnizate)
- Calitatea persoanei care formuleaza petitia (titular/imputernicit);
- Interesul celui care formuleaza petitia.

Identitatea si datele de contact ale persoanei/persoanelor catre care trebuie sa fie transmise petitiile:

- Sediul BCR: Bucuresti, Soseaua Orhideelor nr. 15D, Clădirea The Bridge 1, etajul 2, Sector 6, cod poștal 060071
- contact.center@bcr.ro;
- www.bcr.ro.

Procesul administrării petitiilor

Petentii au dreptul de a primi, fie la solicitarea expresă, fie cu ocazia înaintării unei petiții, informații scrise privind procesul intern de soluționare a petitiilor.

Din momentul primirii petiției, termenul de răspuns este de maximum 30 de zile de la data înregistrării acesteia, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amanunțită, Banca va informa petentul cu privire la cauzele întârzierii/stadiul de soluționare a petiției, iar termenul final de răspuns nu poate depăși cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la înregistrarea petiției.

În cazul soluționării nefavorabile a petiției, Banca va informa petentului cu privire la dreptul acestuia de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale.

Atunci când este adoptată o soluție finală care nu răspunde/este în contradicție cu solicitarea/solicitarile petentului, Banca își va susține în scris punctul de vedere, oferind explicații detaliate privind concluziile răspunsului și, după caz, a măsurilor adoptate. Banca va informa petentul cu privire la dreptul său de a se adresa organelor și autorităților competente și de a utiliza modalitățile de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, prevăzute de dispozițiile legale în vigoare.

Autorităților competente:

- *Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF)* - București, Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, office@asfromania.ro;
- *Banca Națională a României (BNR)* – București, Strada Lipșcani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, www.bnr.ro, secțiunea Contact - în legătură cu instrumente ale pieței monetare, titluri de stat și instrumente financiare derivate care nu sunt tranzacționate pe o piață reglementată precum și depozite structurate, astfel cum se precizează în Legea nr. 126/2018 privind piețele de instrumente financiare;
- *Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)* - București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, office@anpc.ro.

Modalități de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor:

- *Medierea* - modalitate de soluționare alternativă a unui conflict reglementat de dispozițiile Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.
- *Arbitrajul* - modalitate de soluționare alternativă a unui conflict reglementat de dispozițiile art. 541 și urm. din noul Cod de Procedură Civilă.
- *Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)* - orice consumator de servicii financiare nonbancare are dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor.

În conformitate cu dispozițiile Regulamentului ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar și ale OG 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, în cadrul ASF s-a creat **Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar**, denumită în continuare **SAL-FIN**, care are ca obiect principal de activitate soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori și entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către ASF, după caz.

SAL-FIN este singura entitate de solutionare alternativa a litigiilor in domeniile in care ASF are competenta, care organizeaza si administreaza proceduri SAL prin care se propune sau se impune, dupa caz, o solutie partilor.

Procedura de solutionare a litigiilor de catre SAL-FIN este gratuita pentru consumator. Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente si alte probe suplimentare necesare in solutionarea litigiului sunt in sarcina partii care le solicita.

Pentru solutionarea unui litigiu cu Banca prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie sa isi exprime aceasta optiune in mod voluntar si sa se adreseze SAL-FIN in scris, direct la sediul SAL-FIN, prin posta sau prin mijloace electronice de comunicare.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN daca fac dovada ca in prealabil au incercat sa solutioneze litigiul direct cu Banca.

Categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinarea de catre SAL-FIN:

- (i) consumatorul nu a incercat sa contacteze Banca pentru a discuta reclamatia sa si nu a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu BCR;
- (ii) litigiul este promovat cu rea-credinta sau este ofensator;
- (iii) litigiul este sau a fost analizat anterior de catre o alta entitate de SAL sau de catre o instanta judecatoreasca;
- (iv) consumatorul nu a prezentat reclamatia catre SAL-FIN in termen de un an de la data la care acesta, dupa caz, a prezentat reclamatia Bancii sau de la data savarsirii faptei care a dat nastere litigiului ori, in cazul faptelor continue, de la data incetarii acestora;
- (v) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta in mod grav functionarea eficienta a SALFIN;
- (vi) litigiul nu priveste Banca, in calitate de entitate aflata in supravegherea ASF.

Pentru mai multe informatii despre SAL-FIN puteti accesa urmatorul link: www.salfin.ro.

Informarea petentului cu privire la stadiul de solutionare a petitiilor

Petentii se pot adresa Bancii solicitand informatii referitoare la stadiul de solutionare a petitiilor emise.

Datele de contact necesare in cazul solicitarii de informatii cu privire la stadiul solutionarii petitiilor sunt:

Serviciul INFO BCR: *2BCR (*2227), numar cu tarif normal apelabil din retelele nationale fixe si mobile Telekom, Orange, Vodafone, RDS-RCS