

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 petitie in legatura cu care au fost dispuse masuri pentru remedierea situatiilor sesizate;

Petitie solutionata nefavorabil reprezinta petitie 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 inregistrata pe un suport fizic sau optic (ex. telefon).

Petitia trebuie sa contina urmatoarele informatii:

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

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

- Sediul BCR: Directia Canale Alternative si Parteneriate, Biroul Management Reclamatii, Bucuresti, Soseaua Orhideelor nr. 15D, Cladirea The Bridge 1, etajul 2, Sector 6, cod postal 060071
- contact.center@bcr.ro;
- www.bcr.ro.

Procesul administrarii petitiilor

Petentii au dreptul de a primi, fie la solicitarea expresa, fie cu ocazia inaintarii unei petitii, informatii scrise privind procesul intern de solutionare a petitiilor.

Din momentul primirii petitiei, termenul de raspuns este de maximum 30 de zile de la data inregistrarii acesteia, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila. In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, Banca va informa petentul cu privire la cauzele intarzierii/stadiul de solutionare a petitiei, iar termenul final de raspuns nu poate depasi cu mai mult de 15 zile termenul de 30 de zile de la inregistrarea petitiei.

In cazul solutionarii nefavorabile a petitiei, Banca va informa petentului cu privire la dreptul acestuia de a se adresa organelor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale.

Atunci cand este adoptata o solutie finala care nu raspunde/este in contradictie cu solicitarea/solicitarile petentului, Banca isi va sustine in scris punctul de vedere, oferind explicatii detaliate privind concluziile raspunsului si, dupa caz, a masurilor adoptate. Banca va informa petentul cu privire la dreptul sau de a se adresa organelor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Autoritatilor competente:

- *Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF)* - Bucuresti, Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, cod postal 050092, office@asfromania.ro;
- *Banca Nationala a Romaniei (BNR)* – Bucuresti, Strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, www.bnr.ro, sectiunea Contact - in legatura cu instrumente ale pietei monetare, titluri de stat si instrumente financiare derivate care nu sunt tranzactionate pe o piata reglementata precum si depozite structurate, astfel cum se precizeaza in Legea nr. 126/2018 privind pietele de instrumente financiare;
- *Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)* - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, office@anpc.ro.

Modalitati de solutionare pe cale amiabila a litigiilor:

- *Medierea* - modalitate de solutionare alternativa a unui conflict reglementat de dispozitiile Legea nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator.
- *Arbitrajul* - modalitate de solutionare alternativa a unui conflict reglementat de dispozitiile art. 541 si urm. din noul Cod de Procedura Civila.

- *Solutionarea alternativa a litigiilor (SAL)* - orice consumator de servicii financiare nonbancare are dreptul de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor.

In conformitate cu dispozitiile Regulamentului ASF nr. 4/2016 privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar si ale OG 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, in cadrul ASF s-a creat **Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar**, denumita in continuare **SAL-FIN**, care are ca obiect principal de activitate solutionarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori si entitatile autorizate, reglementate si/sau supravegheate de catre ASF, dupa 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.